

青年輔導研究報告之一三七

九十三年國內青年參與志願服務及 服務學習現況調查

行政院青年輔導委員會
中華民國九十四年六月編印

九十三年國內青年參與志願服務及 服務學習現況調查

研究主持人：朱 美 珍

協同主持人：張 菁 芬
胡 愈 寧
梁 世 武

行政院青年輔導委員會委託
世新大學執行

摘 要

為瞭解我國目前推動志願服務及服務學習近三年成果，故延續 91 年及 92 年的調查研究，進行 12 歲至 30 歲之青少年志願服務/服務學習的參與情形調查。

本調查以問卷調查法為主，輔以專家學者座談會加強調查的深度。在問卷調查上，以 CATI(電腦輔助電話調查系統)按全國青、少年縣市配額進行 1,520 份問卷調查。

研究調查發現，我國青少年在今年有從事社會服務的比例，由 92 年的 14.2% 提升至今年的 15.0%，平均每週從事社會服務的平均小時數亦由 92 年的 3.45 小時提升到今年的 4.07 小時，參加的志願服務/服務學習的種類以「環保及社區服務」的地方性服務最多(39.04%)，參加管道主要乃是透過學校(課程及老師)的安排(41.67%)，較多是與「朋友或同學一起參與」(50.88%)，顯示青、少年在從事志願服務/服務學習工作時已慢慢偏向與社區進行結合，並且學校在青、少年參與志願服務/服務學習中扮演安排的重要角色。另外，在從事志願服務的滿意度、事前訓練和保險上，亦有逐年提升的趨勢，顯示志工團體在志願服務的任用管理體制上，逐步邁向成熟。

建議未來持續推動志工團體、各級學校推廣服務學習的觀念，並提供產官學之志願服務/服務學習平台，以整合各項資源，並提出辦法將學生志工的生涯延長至生涯志工的觀念，並輔以持續性的調查研究機制，以具體提出促進青少年參與志願服務與服務學習的建議。

【關鍵字】 志願服務、服務學習、青年志工

Abstract

In order to understand the development of year-end results of current volunteer service and service learning in Taiwan , the study continues the studies of year 2002 and 2003 , and researches the volunteer service and service learning involvement among teenagers between 12 to 30 years old.

Questionnaire method was used for the measurement of this study, as well as the expert opinion exchange to enhance the depth of this study. Computer Assisted Telephone Interview (CATI) was used to make telephone surveys according to quota distribution of youth population among counties and cities. A total of 1 , 520 questionnaires were conducted.

The study found out that among the youth who joins social service , a percentage of 14.2% in year 2003 increases up to 15.0% this year. Average hour per week in social service raises from 3.45 hours in 2003 to 4.07 hours this year. Local social services like “Environmental and community service”(39.04%) is the main category in volunteer service/ service learning. Channels of involvement are mainly through school (classes and teachers) arrangements (41.67%) , and peer participations (50.88%). This result shows that when the youths participate in volunteer service/service learning , they tend to combine their social service works with the communities. Schools play an important role in arranging youths in participating volunteer service/ service learning. Besides , the satisfaction , training , and insurance are increasing with passing years. This indicates that the volunteer group has a gradually grown-up system in the management of volunteer service.

Future suggestions are: volunteer group and schools could keep promoting the concept of service learning and provide a good connection platform in volunteer service/ service learning. Resources should be integrated and provide ways of extending student volunteer to lifelong volunteer. Researches like this should be consistent in order to provide concrete suggestions for the youths to participate in volunteer service/ service learning.

Key Word: volunteer service、 service learning、 youthful volunteer

目 錄

第壹章	緒論.....	1
第一節	前言.....	1
第二節	研究動機.....	1
第三節	研究目的.....	2
第貳章	文獻探討.....	3
第一節	志願服務之探討.....	3
第二節	志願服務參與動機.....	6
第三節	服務學習之探討.....	8
第參章	研究方法及步驟.....	11
第一節	研究方法.....	11
第二節	抽樣設計.....	11
第三節	志願服務與服務學習座談會.....	13
第四節	跨年度比較.....	13
第五節	問卷設計與研究假設.....	14
第六節	資料處理分析.....	14
第七節	研究限制.....	16
第肆章	研究結果及分析.....	17
第一節	樣本人口統計變項分析.....	17
第二節	參與志願服務/服務學習情況分析.....	22
第三節	年齡組別對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析.....	48
第四節	性別對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析.....	61
第五節	在學與否對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析.....	71
第六節	教育程度對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析.....	76
第七節	綜合分析.....	79
第伍章	近三年趨勢比較分析.....	87
第一節	近三年各題項之趨勢比較.....	87
第二節	近三年趨勢之綜合分析.....	102
第陸章	專家學者焦點座談.....	104
第柒章	結論與建議.....	107
第一節	調查結果整理.....	107
第二節	建議.....	115
參考書目	121
附錄一	專家學者座談會會議紀錄.....	126
附錄二	調查問卷.....	131

表目錄

表 3-2-1	受訪者各縣市樣本配額統計表.....	12
表 4-1-1	樣本年齡組別人數及百分比統計表.....	17
表 4-1-2	性別人數及百分比統計表.....	18
表 4-1-3	樣本目前狀態人數及百分比統計表.....	18
表 4-1-4	少年組就讀年級人數及百分比統計表.....	19
表 4-1-5	青年組行業人數及百分比統計表.....	19
表 4-1-6	青年組非在學生教育程度人數及百分比統計表.....	20
表 4-1-7	青年組在學生就學年級人數及百分比統計表.....	20
表 4-1-8	個人平均月收入人數及百分比統計表.....	21
表 4-2-1	受訪者最近一年是否參加過社會服務工作統計表.....	22
表 4-2-2	受訪者最近一年參加的志願服務/服務學習類型統計表.....	23
表 4-2-3	受訪者平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)的時數統計表.....	24
表 4-2-4	受訪者是否參加過該單位機構所提供的事前訓練統計表.....	25
表 4-2-5	受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計表.....	26
表 4-2-6	受訪者從事之社會服務工作(志願服務/服務學習)的滿意度統計表.....	27
表 4-2-7	受訪者不滿意社會服務工作的原因統計表.....	28
表 4-2-8	受訪者是否有人鼓勵去參與社會服務(志願服務/服務學習)統計表.....	28
表 4-2-9	受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計表.....	29
表 4-2-10	受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計表.....	30
表 4-2-11	受訪者沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因統計表.....	31
表 4-2-12	受訪者覺得一般人參加志願服務/服務學習的主要動機統計表.....	32
表 4-2-13	受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習的話,會參與的時間統計表.....	33
表 4-2-14	受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習,希望參加的地方統計表.....	34
表 4-2-15	受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習,希望每週參加的時數統計表.....	35
表 4-2-16	受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)統計表.....	36
表 4-2-17	受訪者參加社會服務工作(志願服務/服務學習)與家人相聚時間統計表.....	37
表 4-2-18	受訪者參加社會服務工作(志願服務/服務學習)與家人關係狀況統計表.....	37
表 4-2-19	受訪者參加社會服務工作(志願服務/服務學習)與同儕關係狀況統計表.....	38
表 4-2-20	受訪者義工或志工(志願服務)對整體社會的重要性統計表.....	39
表 4-2-21	受訪者認為政府增加社會服務比例的管道統計表.....	40
表 4-2-22	受訪者參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練統計表.....	41
表 4-2-23	受訪者認為學校是否應該開設社會服務/服務學習的相關課程統計表.....	42
表 4-2-24	受訪者是否參加過學校服務學習的課程統計表.....	43
表 4-2-25	受訪者參加服務學習課程的管道統計表.....	44
表 4-2-26	受訪者參與服務學習是否有收穫統計表.....	45
表 4-2-27	受訪者覺得參與服務學習有收穫的原因統計表.....	46
表 4-2-28	受訪者覺得參與服務學習沒有收穫的原因統計表.....	47

表 4-3-1	青、少年年齡組別對沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因列聯表	49
表 4-3-2	青、少年年齡組別對一年內參加社會服務(志願服務/服務學習)類型列聯表	50
表 4-3-3	青、少年年齡組別對參加社會服務(志願服務/服務學習)管道列聯表	51
表 4-3-4	青、少年年齡組別對一年內參加社會服務(志願服務/服務學習)方式列聯表	52
表 4-3-5	青、少年年齡組別對可能參加社會服務的時間列聯表	52
表 4-3-6	青、少年年齡組別對希望參加社會服務的地點列聯表	53
表 4-3-7	青、少年年齡組別對參加社會服務工作(志願服務/服務學習)和家人關係變化列聯表	54
表 4-3-8	青、少年年齡組別對參加社會服務工作(志願服務/服務學習)和同儕關係的變化列聯表	54
表 4-3-9	青、少年年齡組別對認為政府要如何增加社會服務的比例列聯表	55
表 4-3-10	青、少年年齡組別對認為參加社會服務(志願服務)是否需要事先接受訓練列聯表	57
表 4-3-11	青、少年年齡組別對參加社會服務(志願服務/服務學習)有無保險列聯表	57
表 4-3-12	青、少年年齡組別對未來有機會參與社會服務願意花費的時數列聯表	58
表 4-3-13	青、少年年齡組別對未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)列聯表	59
表 4-3-14	青、少年年齡組別對參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會增加或減少和家人相聚時間列聯表	60
表 4-4-1	性別對沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因列聯表	62
表 4-4-2	性別對最近一年內參加過什麼類型的社會服務(志願服務/服務學習)列聯表	63
表 4-4-3	性別對透過哪些管道來參加社會服務(志願服務/服務學習)列聯表	64
表 4-4-4	性別對最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式列聯表	65
表 4-4-5	性別對可能參加社會服務的時間列聯表	65
表 4-4-6	性別對希望參加社會服務的地點列聯表	66
表 4-4-7	性別對參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使和家人關係產生的變化列聯表	67
表 4-4-8	性別對參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使和同儕關係產生的變化列聯表	67
表 4-4-9	性別對認為政府要如何增加社會服務的比例列聯表	68
表 4-4-10	性別對義工或志工(志願服務)對整體社會來說重要不重要列聯表	69
表 4-4-11	性別對認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練列聯表	70
表 4-5-1	在學與否對一年內是否參加過社會服務(志願服務/包括學校的服務學習課程)工作列聯表	72
表 4-5-2	在學與否對從事社會服務(志願服務/服務學習)前是否參加過該單位提供之事前訓練列聯表	72
表 4-5-3	在學與否對參加之社會服務(志願服務/服務學習)單位是否有保險列聯表	73
表 4-5-4	在學與否對未來有機會參與社會服務,願意每週花費之時數列聯表	74

表 4-5-5	在學與否對未來一年內是否願意參加社會服務（志願服務/服務學習）列聯表	75
表 4-5-6	在學與否對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練列聯表	75
表 4-6-1	教育程度對從事社會服務（志願服務/服務學習）前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練列聯表	76
表 4-6-2	教育程度對未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)列聯表.	77
表 4-6-3	教育程度對義工或志工（志願服務）對整體社會的重要性列聯表	78
表 4-6-4	教育程度對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練列聯表	78
表 4-7-1	年齡組別與各題項交叉分析之摘要表	81
表 4-7-2	性別與各題項交叉分析之摘要表	83
表 4-7-3	在學與否與各題項交叉分析之摘要表	84
表 4-7-4	教育程度與各題項交叉分析之摘要表	86
表 4-7-5	人口統計變項與各題卡方檢定表	86
表 5-1-1	近三年受訪者的年齡別統計表	87
表 5-1-2	受訪者在最近一年內是否參加過社會服務工作統計表	87
表 5-1-3	近三年受訪者在最近一年內參加過志願服務/服務學習類型統計表	88
表 5-1-4	受訪者平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)時數統計表	89
表 5-1-5	近三年受訪者是否有參加過該單位機構所提供的事前訓練統計表	90
表 5-1-6	近三年受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計表	91
表 5-1-7	近三年受訪者從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度統計表	92
表 5-1-8	近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計表	93
表 5-1-9	近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計表	94
表 5-1-10	近三年受訪者未來可能參與志願服務/服務學習的時間統計表	95
表 5-1-11	近三年受訪者有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方統計表	96
表 5-1-12	近三年受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)統計表	97
表 5-1-13	近三年之受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況統計表	98
表 5-1-14	近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人關係狀況變化統計表	99
表 5-1-15	近三年受訪者參加社會服務和同儕的關係狀況統計表	100
表 5-1-16	近三年受訪者認為學校是否應開設社會服務/服務學習相關課程統計表	101
表 7-1-1	綜合交叉表	112
表 7-1-2	近三年趨勢之綜合分析表	114

圖目錄

圖 4-1-1	樣本年齡組別統計圖.....	17
圖 4-1-2	樣本目前狀態統計圖.....	18
圖 4-2-1	受訪者最近一年是否參加過社會服務工作統計圖.....	23
圖 4-2-2	受訪者最近一年參加的志願服務/服務學習類型統計圖.....	24
圖 4-2-3	受訪者平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)的時數統計圖.....	25
圖 4-2-4	受訪者是否參加過該單位機構所提供的事前訓練統計圖.....	26
圖 4-2-5	受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計圖.....	26
圖 4-2-6	受訪者從事之社會服務工作(志願服務/服務學習)的滿意度統計圖.....	27
圖 4-2-7	受訪者是否有人鼓勵去參與社會服務(志願服務/服務學習)統計圖.....	29
圖 4-2-8	受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計圖.....	30
圖 4-2-9	受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計圖.....	31
圖 4-2-10	受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習的話,會參與的時間統計圖.....	33
圖 4-2-11	受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習,希望參加的地方統計圖.....	34
圖 4-2-12	受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習,希望每週參加小時數統計圖.....	35
圖 4-2-13	受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)統計圖.....	36
圖 4-2-14	受訪者義工或志工(志願服務)對整體社會的重要性統計圖.....	39
圖 4-2-15	受訪者認為政府增加社會服務比例的管道統計圖.....	40
圖 4-2-16	受訪者參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練統計圖.....	41
圖 4-2-17	受訪者認為學校是否應該開設社會服務/服務學習的相關課程統計圖.....	42
圖 4-2-18	受訪者是否參加過學校服務學習的課程統計圖.....	43
圖 4-2-19	受訪者參加服務學習課程的管道統計圖.....	44
圖 4-2-20	受訪者參與服務學習是否有收穫統計圖.....	45
圖 4-2-21	受訪者覺得參與服務學習有收穫的原因統計圖.....	46
圖 4-2-22	受訪者覺得參與服務學習沒有收穫的原因是統計圖.....	47
圖 5-1-1	受訪者在最近一年內是否參加過社會服務工作統計圖.....	88
圖 5-1-2	近三年受訪者在最近一年內參加過的志願服務/服務學習類型統計圖.....	89
圖 5-1-3	受訪者平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)時數統計圖.....	90
圖 5-1-4	近三年受訪者是否有參加過該單位機構所提供的事前訓練統計圖.....	91
圖 5-1-5	近三年受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計圖.....	92
圖 5-1-6	近三年受訪者從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度統計圖.....	93
圖 5-1-7	近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計圖.....	94
圖 5-1-8	最近一年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計圖.....	95
圖 5-1-9	近三年受訪者未來可能參與志願服務/服務學習的時間統計圖.....	96
圖 5-1-10	近三年受訪者有機會參與志願服務/服務學習,希望參加的地方統計圖.....	97
圖 5-1-11	受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)統計圖.....	98
圖 5-1-12	近三年之受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況統計圖.....	99

圖 5-1-13 近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人關係變化狀況統計圖	100
圖 5-1-14 近三年受訪者參加社會服務和同儕的關係狀況統計圖	101
圖 5-1-15 近三年受訪者認為學校是否應開設社會服務/服務學習相關課程統計圖	101

第壹章 緒論

第一節 前言

隨著 21 世紀的到來及社會結構急遽轉型，志願服務(Volunteer Service)成為一股新興重要的社會力量及思潮。聯合國將 2001 年設立為「國際志工年」，並發表了「全球志工宣言」，其中強調現在是「志工和公民社會的年代」；我國亦在 2001 年公布了「志願服務法」，以表現我國在此世界趨勢中所欲扮演的角色，並促進我國志願服務的發展。

美國勞工統計局調查發現¹，美國青少年在 2003 年中有高達 29.5% 有從事志願服務工作，相較於我國「92 年國內青年從事志願服務暨服務學習現況調查」所得的 14.2%，可見我國青少年的志願服務工作尚有更進一步發展及推廣的空間。

近年來，由於社會結構急遽轉型，社會對於志願服務的需求日益殷切，而多元的志願服務方式亦成為青少年參與志願服務發展的新趨勢。為持續瞭解青少年從事服務學習與志願服務，是否有所改變，因而在今年進行連續往年的調查工作。

第二節 研究動機

為了瞭解我國國內青年從事志願服務暨服務學習的現況，行政院青年輔導委員會持續自 91 年起從事「國內青年從事志願服務暨服務學習現況調查」，以下就 91 年及 92 年兩年度的調查比較分析結果，摘要如下，以供後續比較之用。

一、 92 年主要調查結果

1. 整體青年參與志願服務/服務學習的情形

受訪者從事志願服務/服務學習以每週一小時為多，佔 34.7%；平均參與時數則為 3.45 小時，雖然以沒有保險和沒有訓練者居多，但仍有大多數對志願服務/服務學習工作表示「滿意」。

2. 參與志願服務/服務學習的意願

主要參與志願服務/服務學習的主要動機，以「有愛心，可以幫助他人」居多；參加志願服務/服務學習工作會使自己和朋友、家人「更親密」，希望未來每週能花「2~未滿 4 小時」參加的居多，另外，未來一年內「願意參加」的居多。

3. 對志願服務的看法

認為志工對整體社會「非常重要」的居多，認為參加志願服務/服務學習「非常需要」先受訓練者位居第一，而不知道政府有頒布志願服務法的人居多，

¹ Knight Ridder, The Washington Times, Tribune Business News, 2003.12.27

4. 對服務學習的看法

主要以「沒有聽過」服務學習課程、而「有點願意」選擇學校的服務學習、所參加的服務學習學校「有」引導學習的活動居多，「有點贊成」學校開設服務學習相關課程的位居第一。

二、 91 年與 92 年度調查之比較

1. 「參加過志願服務及學校的服務學習」，兩年度皆以「沒有」參加過為多；
2. 92 年較 91 年「有」參加過志願服務或服務學習者成長了 0.4%；
3. 92 年「有」保險的比例較 91 年提升 9%；
4. 91 年以「社會福利」類型為第一多數；92 年則以「教育服務」為多數。
5. 在「影響最近一年內參與志願服務/服務學習的考慮因素上」，91 年主要排序是「時間的安排」、「興趣考量」及「活動資訊的獲得」，92 年則為「時間安排」、「活動資訊的獲得」及「工作/課業壓力大」。
6. 在「參與志願服務/服務學習對於與家人相聚時間」上，91 年認為「不會影響」者居多，92 年則是「會減少」者居多。
7. 至於在「參與志願服務/服務學習與家人關係」及「參與志願服務/服務學習與朋友關係」上，91 年以認為「不會影響」者多，92 年則是認為「更親密」為最多數。
8. 在「未來若有機會參與志願服務/服務學習之時數」上，91 年以「有時間就去」、「1 小時~未滿 2 小時」為多，92 年則以「4 小時~未滿 8 小時」為主，其次為「2 小時~未滿 4 小時」。

為瞭解國內青少年從事志願服務/服務學習的現況，故在今(93)年持續本項調查，以將三年來的狀況加以比對，並瞭解各部門推動志願服務暨服務學習之成效。

第三節 研究目的

政府、學界及民間團體目前積極推動國內的各項志願服務及服務學習方案，為有效瞭解其執行推廣之成效，故藉以本次調查瞭解目前的志願服務及服務學習狀況，並將 91 至 93 年之調查結果相互比較，實際觀察國內青少年志願服務及服務學習的發展狀況及趨勢。茲將本研究之研究目的整理如下：

- 一、瞭解青年從事志願服務與服務學習現況並與 91、92 年調查相比較。
- 二、青年從事志願服務與服務學習之影響因素。
- 三、青年從事志願服務與服務學習之模式與內容。
- 四、對現行青年志願服務內容措施提供建議。

第貳章 文獻探討

第一節 志願服務之探討

一、志願服務之意涵

「Volunteer」這個字源自於拉丁文的「Velle」意思是「Wish」或「Will」，可將之定義為一個人出於自願的提供或投入某件事(Merrill, 1999)。研究者對中外志願服務(voluntary service)之意涵解釋依照其研究旨意不同而有別，而我國雖然自很早以前就有志願工作的概念，但是這個名詞卻遲至近代才由歐美傳進來，英文為 Voluntary，德文 Freiwillig，法文為 Volontaire，意思是「因自由意志而行事」，不過由於音譯的關係，在相關用詞上則有所差異，如志願服務、志願工作、義務工作、義務服務工作、志願工作者、志工、義工等(陳泰元, 2003)。

對於志願服務的意涵，可根據我國 2001 年通過之志願服務法作一完整說明：²

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。

因此，論者一般認為志願服務包含三項因素，即自由選擇、時間付出及無報酬。宋世雯(2000)則以工作特性的觀點，為志願服務之特性加入工作目的，即認為包含無酬性、社會福利之增進以及個人自我價值的增進。其中，「無酬」並不等於「無償」，多數志願團體仍會給予志願工作者所謂的「酬賞」(reward)，例如：交通費、誤餐費、平安保險、國內外參觀活動等(馬慧君, 1997；宋世雯, 2000)。

吳汪易(2000)亦抱持相同觀點，認為志願服務具有以下幾項特質：1.服務的行為是個人志願的表現，其動力是來自參與者內心的意願，自動自發精神的反應，而非外力約的干涉、驅迫。2.服務本身包含服務者之個人成長與發展的動態過程，並非只是單向的施與。3.服務目的不在於企求財貨的酬賞。4.服務的結果是有利於其他個人、團體或整個社會。因此，志願服務對個人而言，服務的接受者獲得了更多的協助機會，而服務的施與者也藉由過程中獲得成就感等需求，得到自我實現的機會；另外對社會來說，民間志願服務的蓬勃發展，可對政府社會福利體系不足之處多所補充，及減輕政府人力與財力上的負擔，而志工的參與或還能沖淡社會福利體系的官僚作風，使社會服務更溫馨，可以說志願服務不論對於個人或社會皆有很大的價值。

² 內政部全球資訊網 <http://www.moi.gov.tw/home/home.asp>

二、類型

陳定銘(1999)探討非營利組織志工招募及甄選問題時，將志願服務分為 6 類：

- (一) 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。
- (二) 文化類：文化志工、古蹟導覽志工、社區文史工作室志工等。
- (三) 教育類：愛心媽媽服務隊志工、導護志工、張老師志工、圖書館志工、大專院校志願服務隊等。
- (四) 警政類：義警、義消、義交。
- (五) 環保類：生態保育志工、道路認養、公園認養、資源回收等。
- (六) 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或財稅問題的義務諮詢服務...等項。

根據內政部(2001)「中華民國臺閩地區國民生活狀況調查報告」，將志願服務活動分類 16 類：

- (一) 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、綜合福利等服務)。
- (二) 環保及社會服務(含巷道清潔)。
- (三) 教育服務(含學校義務服務)。
- (四) 醫療衛生保健服務(含醫院服務)。
- (五) 文化休閒體育服務。
- (六) 諮詢性及輔導性服務(如張老師、生命線)。
- (七) 消防急救難服務(含義消、民防隊)。
- (八) 交通服務(含義警)。
- (九) 科學服務。
- (十) 合作發展。
- (十一) 經濟服務。
- (十二) 研究服務。
- (十三) 志工人力之開發。
- (十四) 聯合活動之發展。
- (十五) 志願服務活動之提升。
- (十六) 其他。

三、國內狀況

對於民主社會而言，一方面推展志願服務無非是催化大眾對群體及社會付出關懷，為實踐「生命共同體(community)」的重要途徑；另一方面，志願服務可說是一種公民參與(Civic participation)，可以增進民眾體認和具備集體社會生活共存共榮之價值，產生互助合作的公共責任與服務意識，以利建構全民共有的民主社會(曾華源，2001)。

1999年9月21日，台灣發生震驚全世界的集集大地震，這一震雖震出台灣許多沉積已久的議題，但另一方面，也充份反應出國人參與的蓬勃生命力。透過志工的投入以及政府對社區總體營造的推動，激發了國民的主動參與，從而順利地進入現今重建時代的許多建設的進行(翁文蒂，2002)。

2001年，政府全面實施每週休二日制度，此舉雖遭工商團體批評，認為將減損國家總體競爭力，造成產業出走、外移的壓力，但另一方面，使較多的國人由過去的束縛中稍微解放出來，從而參與工作以外的社會活動(陳泰元，2003)。

行政院青年輔導委員會也於2001年為台灣爭取加入為推動「全球青年服務日」(Global Youth Service Day; GYSD)的國家之一。「全球青年服務日」源起於美國，1988年由Youth Service America(YSA)和43個全國性非營利團體所成功推展的「國家青年服務日」；直到2000年，結盟了企業、國際組織和成千的志工參與這個服務運動，跨國的動員了上百個社區超過三百多萬的青年人，大約超過4億七千萬次的訊息曝光在媒體上。青輔會根據「全球青年服務日」的願景及目標鼓勵台灣每一個行政區均有青年志工隊參與，讓服務成為台灣青年的新文化，並讓「青年改變世界」的夢想成真³。

直到2001年1月4日立法院三讀通過「志願服務法」，可說是國內志願服務發展史上最重要的一刻，其中明確地定義了志願服務之意涵，並明訂各級主管機關及目的事業主管機關，且對志願服務運用單位之職責加以規範，而志願服務的運用單位也應該有志願服務計畫。最後專章規定志工之權利義務、法律責任，並明定志工的獎勵措施，以促進國人參與志願服務。

國內志願服務工作發展至今，據統計九十二年參與社會福利服務之祥和計畫志工團隊計有1,042，志工人數將近60,000人，服務時數達4,314,696小時，平均每人每週服務1.4小時，相當於提供2,074人之專職人力。⁴

³ 行政院青年輔導委員會-全球青年服務日網站，http://gysd.nyc.gov.tw/aboutgysd_history.asp

⁴ 同註2

第二節 志願服務參與動機

動機被定義為：引起個體活動，並且導使該活動朝向某一目標行為進行的一種內在歷程(張春興、楊國樞，1984)。人類的基本動機可分為兩類：第一類是原始性的動機(生理性動機)，以生理變化形成的需求為基礎的動機，如渴、餓、性等。第二類為衍生性的動機(心理性動機)，衍生性的動機又分為兩類，一類為尋求刺激的動機例如好奇、操弄等，另一類為社會性動機，這一類動機是經由學習而得來的，如成就動機、親和動機等。而參與志願服務的動機應是屬於社會性的動機。

對於志願服務活動參與的動機，依據 Schram(1985)之研究，除了心理學的各种需求理論、社會化理論之外，尚包括從經濟學及人力資源管理觀點出發之利他主義、效用理論、交換理論、期望理論，茲分述如下：(引自周佑民，1997)

一、利他主義(Altruism)

利他主義一直以來被認為是人們參與志願服務的唯一動機。亞當史密斯(Adam Smith)在 1776 年出版的「國富論」中，強調市場體系的運作主要為個人追求自身利益(Self-interest)的結果，他認為完全的利他是不可能存在的，因此利他主義可能是人們參與志願服務重要理由，但並非絕對理由。利他應是從別人所獲得的滿足之中，得到自己所付出服務的滿足，這也是一般人所認為志工可以持續其服務行為的主要動機。

二、效用理論(Utility Theory)

效用(utility)是衡量滿足程度的指標，經濟學認為人們從事選擇決策時，其最終目的就是要在可能的範圍內，追求最大的滿足。因此，追求效用極大(Utility Maximization)是經濟學認定的所有人類為選擇作決策的基礎。經濟學所稱的自利行為尚包括利他行為，因為只要是「自願」地犧牲自己造福他人，則他是從助人中得到快樂。他的犧牲行為，滿足了個人追求的崇高理想，因此也是一種自利行為，即人們可以透過志願服務工作，以得到個人最大可能的效益。

三、人力資本理論(Human capital theory)

人力資本是強調付出與獲得的關係，以及投資概念的應用，早期理論對於人力資本理論在志願服務的參與，傾向於把志願服務活動與社會階級的差異聯想在一起。Wilson(2000)認為根據行為學家的假設，志願服務的個人層級理論認為人們之所以決定參與志願服務，是根據對於所花費的成本以及所得到的利益之間的權重考量，意即工作能力是根據所能獲得的資源而定。就志願服務人員而言，付出服務的同時，也可經由招募志願服務人員的機構所提供的訓練機會，獲得專業、半專業的知識與技巧，因此是提高其人力資本的投入。

四、交換理論(Exchange Theory)

交換理論相信個人的行為是自我中心且利己的，故於交換過程中，交換的雙方若不能得到滿意的結果獲利潤時，則無交換的必要。交換理論與效用理論大同小異，皆將個人行為的「代價」和「利益」列入考慮，所不同的是，交換理論亦將「時間」的因素列入考慮範圍之中。個人的行為是利益取向的，此利益可以是金錢或非金錢的；當酬償大於付出的代價，則人們往往會採取行動(葉良琪，1999)。所以交換理論是從成本效益的觀點，就個人行為的付出與獲得之間的比率，做為衡量其是否參與志願服務的標準(簡秀昭、孫本初，1998)。

五、期望理論(Expectancy Theory)

期望理論與效用、人力資本、交換理論的立論基礎相同，都是指一個人基於將來可能獲得之期望報酬下所產生的行為。對志願服務人員而言，這些期望可能包括從事志願服務工作所接受的訓練及由實務經驗中所習得的專業知識與技能，這些可以作為將來從事其他受薪工作之準備(Duncombe，1986；引自簡秀昭、孫本初，1998)。因此，此理論能解釋人們持續參加志願服務的理由，當所參與的志願服務工作無法達到志工原先的期望時，其持續參與的意願就會降低。

六、需求滿足理論(Need Fulfillment)

依美國心理學家馬斯洛(Maslow)的需求層級理論，人類的需求呈金字塔型，由下而上依次為生理的需求(Physiological need)、安全的需求(safety need)、愛與隸屬的需求(love and belongingness need)、自尊需求(estesteem need)、以及自我實現的需求(self-actualization need)。一旦一種需求獲得滿足以後，此需求便不再是動機因素，而被另一個更高的需求所取代，若是無法得到滿足，則會停留於此階層繼續追求此需求。

此外，Alderfer 於 1972 年提出的 ERG 理論將個人的需求分為存在需求(existence needs)、關係需求(relatedness needs)以及成長需求(growth needs)，存在需求是指物質存在的需求，關係需求則是指維持個體與他人(如同事、朋友、親屬等)人際關係的需求，最後成長需求則是強調個體會試圖尋找成長與發展機會之需求。存在需求意義類似於馬斯洛需求理論的生理需求，而關係需求則類似於愛及歸屬感需求，而成長需求與自我實現需求的意義雷同，最大的不同是，馬斯洛認為低一層次需求被滿足時，人們才會產生高一層次的需求，而 Alderfer 則是認為這些需求是可以同時被滿足。

因此，無論如何，需求滿足理論相當能夠解釋人們參與志願服務的動機，大都是追求高層次需求的滿足，尤其是愛與隸屬、自尊、自我實現的需求。

七、社會化理論(Socialization)

人出生後即開始學習如何進入其所生存的社會，學習如何才能成為一個社會人(social man)，這一個過程就是社會化(socialization)的過程。人終其一生，都在進行社會化的過程。人類藉由學習其在社會中的角色價值，進而以合乎此價值的行為來表達自身的需求或願望。社會化主要產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現象。在人生過程中，個人的社會化主要是受家庭及同儕團體的影響；當人們受到父母與同儕團體的價值灌輸與影響的時候，即塑造了個人的行為模式。因此個人對於志願服務的態度、認同，大部份是來自其他人的影響，而非來自服務工作(周佑民，1997)。

第三節 服務學習之探討

一、服務學習之意涵

在心理學上，學習被視為一種個體因經驗而在行為表現或行為潛能上產生持久改變的歷程(張春興、楊國樞，1984)。而服務學習(service learning)是指志工在服務過程中所有的學習歷程，包含「服務」與「學習」，是一種經驗學習的過程與模式。

服務學習源於美國，共分為三個階段；一九三〇年代以前為結合眾人互助力量，照顧弱勢族群，重視服務他人的傳統時期；一九六〇年代受服務傳統與理想主義盛行的影響，服務成為國家重要的青年政策，形成青年服務的理想時期；一九八〇年代在教育改革風潮的帶動下，社區服務受到教育學者的重視，服務學習因而興起成為各級學校的教育活動，社區服務的教育時期興起(郭芳妙，1996)。

根據 1990 年美國「國家與社區服務法案」(National and Community Service Act)對服務學習所下的定義如下：

- 1.學生的學習與發展藉助於服務活動的參與，該活動是一種有組織的服務經驗，由學校與社區一起協調，能夠符合社區真正的需求。
- 2.服務學習融入學校課程，或提供學生固定的時間，讓學生針對服務活動中的所見所為，進行思考、討論與寫作。
- 3.服務學習提供機會，讓學生在自己社區真實的生活情境，應用所學的新技能與知識。
- 4.服務學習將學生學習的教室擴展至社區，而且有助於學生發展對他人關心的情感。

因此，服務學習是一種重視學習因素的服務，透過計畫性的服務活動與結構化的反思過程，以滿足被服務者的需求，並促進服務者的發展(廖宮鳳，2004)。

國內學者林振春(2000)指出：「服務學習可以將學習的管道，從狹窄的校園空間，放大到社區情境；一方面將學習的內容，從書本拉回到貼近學生生活的社區事務，並且強調從社區服務的參與中，可以讓學生習得真正的有用知識。」由此可見，志工在服務過程中引發了學習的效應，從不斷的行動與反思中激發出有價值的學習經驗，此歷程是施者與受者互蒙其惠，可視為一種教育的歷程；是一項自我學習、成長、累積經驗且創造有意義價值的歷程，同時並能促進人類美好願景的達成(廖宮鳳，2004)。

因此本研究將服務學習定義為：「在課程中融合服務之概念，且同時強調服務與學習目標同等重要，希望藉由學校與社區之結合，讓學生在適當具教育意義的社區環境中，進行社區服務之工作，期望學生在此服務之過程能結合在校所學之知識及技能，滿足被服務者之需求，也達到自我之成長，並從中培養學生公民責任之觀念(張菁芬，2003)。」

因此服務學習不只是提供學生經驗一種將他們在社區中所學的技術和知識，應用於真實的生活情境中的歷程，更是學習貼近生活，展現對人的關懷的人本精神。

二、服務學習之特質

服務學習強調以「學習」為基礎，重視所謂的「經驗學習週期」，Kolb(1984)提出經驗學習四階段模式，認為一個完整而循環不斷的學習包含了：

- (一)具體經驗，屬於情感面向的衝擊
- (二)反思觀察，集中觀察的面向和深度的探索
- (三)抽象概念化，統整新舊經驗與思考的層面
- (四)積極的行動實驗，以新觀點參與服務工作面向。

也就是說從事服務學習者可經由具體經驗的衝擊而透過反思去觀察，並透過反思中悟出新的觀念或原理，並應用新的實際經驗中。從「經驗學習週期」亦可瞭解，實際經驗並不一定會帶給人們真正的學習與領悟，必須透過反思的心領神會，才能產生真正的學習，故反思(Reflection)是經驗學習最重要的一環，也是服務學習中帶來學習最重要的一項因素。

而行政院青輔會近年來大力推動「服務學習」，並在其「服務學習資源網(<http://service-learning.nyc.gov.tw/>)」中說明，一個理想的服務學習方案或課程應具備下列幾項特質：

- (一)協同合作(Collaboration)
- (二)互惠(Reciprocity)
- (三)多元(Diversity)
- (四)學習為基礎(Learning-Based)
- (五)社會正義為焦點(Social Justice Focus)(行政院青輔會，2004)

也就是說，服務學習的課程設計必需考慮參與服務學習者與他人，與各類組織之間的合作與互惠關係，更應將課程的設計包含多元的面向與多元的參與者，使課程具有彈性，任何人都能參加。另外，必需重視反思的過程，達到「做中學」的目的，更應以社會的正義為焦點，使服務者與被服務者不再只是施與受的關係，應該是一種平衡的夥伴關係。

三、國內狀況

台北市政府率先於 1999 年頒布「台北市國中以上學校推展公共服務教育實施要點」，2000 年修正為「台北市國中以上學校推展服務學習教育實施要點」規定中等學校一、二年級，學生每學期必需修習八小時，並列入高中、職甄選項目或特別條件；北市十二區分別選定一所學校作為召集學校來推動。台北縣目前則實施公私立國民中小學社區服務生活教育課程設計規劃實施計畫，自 1999 年起由台北縣竹圍國中來承辦，集結縣內國小、國中、高中辦理，而社區服務時段及時數由各校訂定⁵。

另外，相當多的大專院校自主性的發起了服務學習課程，如：長榮大學的「服務與學習課程榮譽服務制度」、東海大學的「生命教育 B 計畫」，另外像東吳大學、台灣大學、成功大學、康寧護專、馬偕護專等亦有長年的服務學習制度。在民間團體部份，也有相當多的服務學習課程，例如：台灣世界和平祈願會進行了「服務學習地圖繪製計畫」、七星生態保育基金會組成了「關渡少年保育解說團」等等。以上實例皆可顯示我國推動服務學習之成效，而且是學校、民間組織及政府共同推行。

⁵ 行政院青年輔導委員會，服務學習發展策略，<http://www.nyc.gov.tw/part4/index2.htm>

第參章 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的現況，因此特別以 12-30 歲青年為對象，從事深入的調查。在研究方法上，本研究是以問卷調查法為主，用以蒐集實際狀況資料。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及動機、參與環境、服務模式與內容。

前已述及，由於志願服務最關注的議題乃係青年志願服務與服務學習的參與為主，因此，本研究所著重的是「青年參與志願服務與服務學習」的探討。為蒐集此類資料之需，採電話調查訪問的方式(輔以電腦輔助電話調查系統--CATI 進行調查進行)。問卷調查的重點在於青年志願服務與服務學習之參與、環境、青年志願服務與服務學習之動機、認知及服務種類。

因之，透過問卷調查法，除了可以確認青年從事志願服務與服務學習之現況與對志願服務與服務學習之認知外，更可對現有志願服務與服務學習的了解並對現行志願服務與服務學習的內容提出看法。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、問卷調查進行前，即進行專家學者對於題目及選項的探討和修正。

再而，青年參與志願服務與服務學習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與服務學習工作者之認知、態度與服務類型之轉變，以使政府在推動青年志願服務與服務學習時，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與服務學習之相關意見，以作為政府制定方案之參考。

第二節 抽樣設計

一、抽樣過程

本調查目標母體為 12-30 歲之青年。抽樣時採「分層隨機抽樣法」，共計分為二十五層，以調查區域中二十五縣市合格受訪者人口數為分層依據，計算各縣市配額，總計需完成 1,500 份成功樣本。為配合電話調查的進行，先以中華電信九十二年出版之各縣市住宅電話號碼簿為抽樣母體，抽出電話號碼。為了能夠訪問到未登記電話號碼之民眾，抽出之電話號碼再去掉尾數兩碼改以隨機亂數取代，做成抽樣電話號碼簿，最後輸入電腦輔助電話訪問系統進行調查。

電話撥通後，請第一個接聽電話者接受訪問，若受訪者年齡不在 12-30 歲之間，再請家中符合此年齡限制者接受訪問。若受訪戶中並無符合受訪條件者，則中止訪問，重新尋找合格樣本。凡是戶中無人接聽、佔線或受訪者不在等因素而無法完成訪問的樣本，則於執行期間進行 3 次追蹤訪問，以提高達成率。

表 3-2-1 受訪者各縣市樣本配額統計表

區域別	12-18 歲 人口數	佔全體百 分比	樣本配 額數	19-30 歲 人口數	佔全體百 分比	樣本配 額數	12-30 歲 人口數	總樣本 配額數
基隆市	38,495	0.5627%	8	76,565	1.1192%	17	115,060	25
臺北市	237,316	3.4690%	52	471,605	6.8938%	103	708,921	155
臺北縣	379,087	5.5414%	83	787,961	11.5182%	173	1,167,048	256
桃園縣	194,795	2.8475%	42	370,003	5.4086%	81	564,798	123
新竹市	38,406	0.5614%	8	73,937	1.0808%	16	112,343	25
新竹縣	45,856	0.6703%	10	88,355	1.2915%	20	134,211	30
苗栗縣	56,586	0.8272%	12	112,015	1.6374%	25	168,601	37
臺中市	107,325	1.5688%	23	191,345	2.7970%	42	298,670	65
臺中縣	167,203	2.4441%	37	330,737	4.8346%	72	497,940	109
彰化縣	137,173	2.0052%	30	285,575	4.1745%	62	422,748	92
南投縣	53,039	0.7753%	12	106,801	1.5612%	23	159,840	35
雲林縣	66,097	0.9662%	15	151,543	2.2152%	33	217,640	48
嘉義市	27,968	0.4088%	6	53,017	0.7750%	12	80,985	18
嘉義縣	48,374	0.7071%	11	109,478	1.6003%	24	157,852	35
臺南市	78,469	1.1470%	17	153,962	2.2506%	34	232,431	51
臺南縣	106,130	1.5514%	23	221,656	3.2401%	49	327,786	72
高雄市	147,521	2.1564%	32	313,837	4.5876%	69	461,358	101
高雄縣	116,785	1.7071%	25	264,683	3.8691%	58	381,468	83
屏東縣	85,213	1.2456%	19	183,232	2.6784%	40	268,445	59
澎湖縣	8,029	0.1174%	2	18,620	0.2722%	4	26,649	6
宜蘭縣	46,467	0.6792%	10	93,654	1.3690%	21	140,121	31
花蓮縣	32,996	0.4823%	8	70,962	1.0373%	15	103,958	23
臺東縣	21,983	0.3213%	5	48,804	0.7134%	11	70,787	16
金門縣	6,011	0.0879%	2	12,759	0.1865%	2	18,770	4
連江縣	768	0.0112%	1	1,821	0.0266%	1	2,589	2
總計	2,248,092	32.8619%	494	4,592,927	67.1381%	1006	6,841,019	1500

二、抽樣誤差

樣本數大小和信賴係數(Z)、最大可容忍誤差(d)以及母體的變異程度(variation in the population)有密切關係，如下式：

$$d = Z \cdot s_{\hat{r}} = Z \times \sqrt{\frac{pq}{n}} \quad (1)$$

其中 Z 值與 d 值均可由研究者自行決定，而母體的變異程度則多由過去經驗或藉由小樣本推估而得。當我們在未知母體變異狀況下，可採 $p = 0.5$ 、 $q = 0.5$ ，以求出樣本數的最保守估計值。因為在給定 d 與 Z 值之下，p、q 之值各為 0.5 時會比任何 pq 乘積都大，因此本研究之樣本數推估採下列公式(2)之計算方式。在顯著水準 $\alpha = 0.05$ 、估計誤差 $d = 0.05$ 之下，可決定抽樣樣本數 n 如下式所示：

$$n = \left[\frac{1}{4} \times \frac{Z_{\alpha/2}^2}{d^2} \right] + 1 \quad (2)$$

最後調查結果成功訪問 1,520 個樣本，在 95% 的信心水準下，本次調查之抽樣誤差不超過 $\pm 4.9\%$ 。

第三節 志願服務與服務學習座談會

根據資料分析結果，邀請 8 位專家學者與青年志願工作管理者共同參與座談，以針對現行志願服務與服務學習內容措施提出建言，並為激發青年志工與服務學習之參與提出具體的方案。

第四節 跨年度比較

本研究除瞭解青年從事志願服務與服務學習現況，並與 91 與 92 年之調查進行比較分析。因之，量化的比較研究亦是本研究的重點，以了解青年從事志願服務與服務學習之改變，以及是否因政策與法令的通過與鼓勵，使得青年參與志願服務與服務學習有所增加。再而，透過跨年度的資料之比較與運用，有助於建構具績效且多元化的志願服務與服務學習方案，以符合 e 世代青年從事公共服務之需求。

第五節 問卷設計與研究假設

本研究之假設分別從下述四方面探討：

- (一)具不同人口統計變項之青少年，其參與志願服務之差異達顯著水準。
- (二)具不同人口統計變項之青少年，其對志願工作滿意程度之差異達顯著水準。
- (三)具不同人口統計變項之青少年，其對志願工作各類認知之差異達顯著水準。
- (四)具不同人口統計變項之青少年，其參與志願服務類型之差異達顯著水準。

因之，根據前述之研究假設可作成下面之問卷流程圖(詳見圖 3-5-1)，其中，扣除人口統計變項的單選題部份如下：

- (一)Q2.志工重要性；(二)Q3.是否需要訓練；(三)Q4.參與社服與否；
- (四)Q5.不參與原因；(五)Q6.平均每週參與時間(開放題)；
- (六)Q10.學校開課需求；(七)Q12.與家人相聚時間；(八)Q13.與家人關係；
- (九)Q14.與朋友關係、(十)Q15.是否有訓練、(十一)Q16.是否有保險、
- (十二)Q17.參與滿意度 (十三)Q18.不滿意原因 (十四)Q21.未來參與多少時間、
- (十五)Q22.未來參與社服意願、(十六)Q24.有否參與服務學習課程
- (十七)Q26.服務學習有無收穫

其餘皆為單選題，詳細問卷內容如附錄二所示。

第六節 資料處理分析

本研究問卷各項資料之登錄與分析，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、人數分配與百分比、平均數與變異數分析等為主，其他適當的統計方法為輔。各主要的分析方法用途如下：

- (一)人數分配與百分比：

此法係用來瞭解各種答案的人數分配及其所占比率。

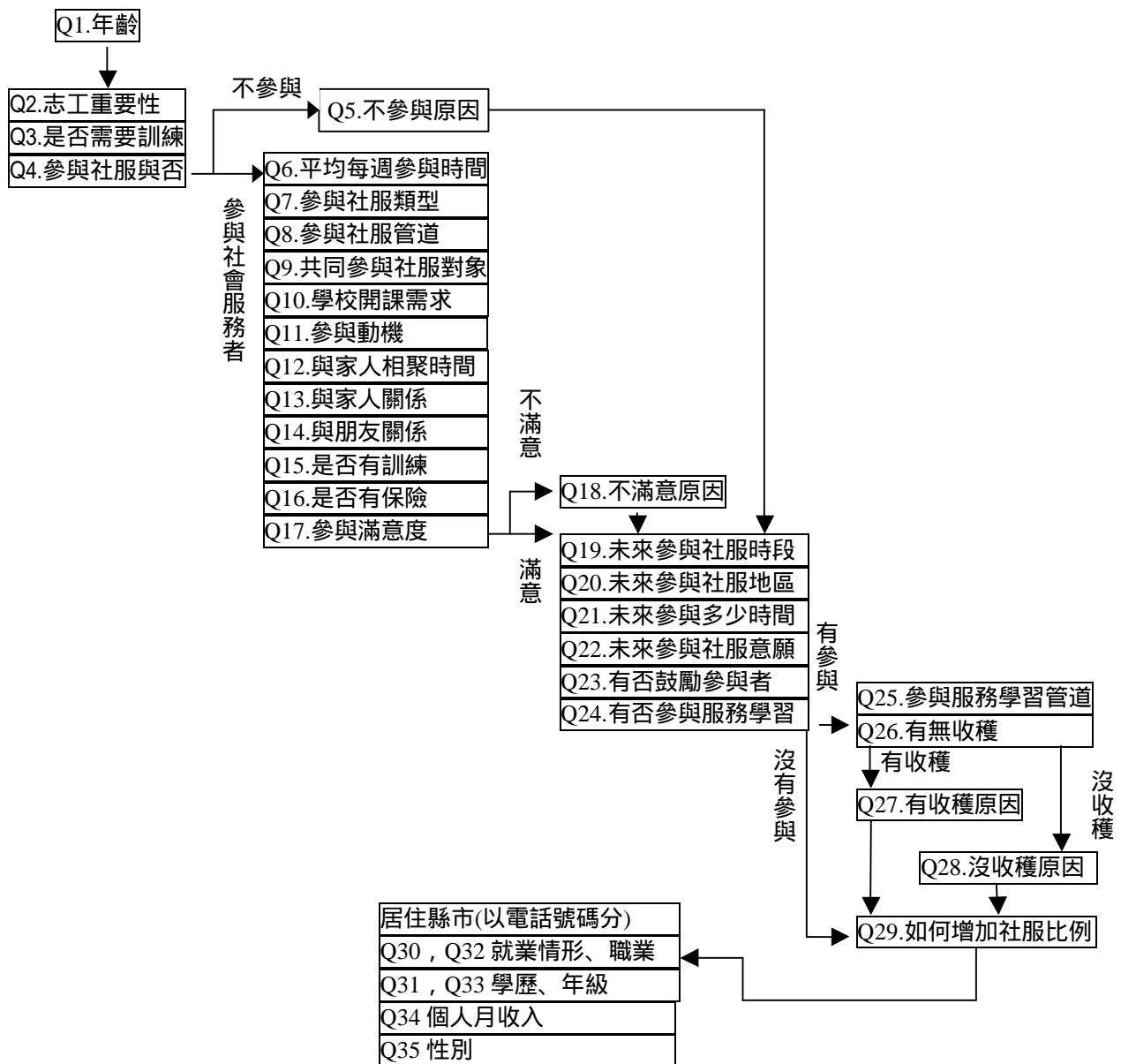


圖 3-5-1 問卷流程圖

(二)平均數分析：

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

(三)交叉分析：

為了解自變項對依變項的影響，應在不同自變項的情況下觀察依變項的變化。故同時依據兩變項的值，及從自變項方向計算百分比，將所研究的個案分

類、做成相關的列聯表(contingency table)，即交叉分析結果。以各基本資料為自變項，各主要變項為依變項，呈現卡方檢定具顯著性的交叉列聯表。

(四)卡方檢定：

用以檢定不同特質或類別之青年，對志願服務與服務學習參與、認知及志願服務與服務學習各單選題是否有差異存在。至於在資料分析時，各變項間的「顯著」差異水準，主要是以 p 值小於.05 予以界定之。

(五)跨年度資料分析：

用以瞭解 93 年資料與 92、91 年的是否有差異或有明顯的趨勢存在。

第七節 研究限制

由於本研究需考量跨前兩年度比較之可能性，因此在問卷之設計上，除需參酌往年的問卷設計之外，亦需考量今天的研究及政策發展之重點，故問卷之順序及內容較往年略為調整，但在進行跨年比較時將面臨問卷向度的差異性，以及資料比對的可行性，因此無法針對每一個問項進行比較。

第肆章 研究結果及分析

本章針對國內青、少年志願服務現況分析，且依據少年組(12-18 歲)及青年組(19-30 歲)兩組進行整合性資料及比較分析之工作，另就性別之資料進行比較分析。其中，第一節為樣本人口統計變項分析，第二節為參與志願服務/服務學習的情況分析，第三節為青、少年組對參與志願服務與服務學習的關聯性分析，第四節為性別對參與志願服務與服務學習的關聯性分析。

第一節 樣本人口統計變項分析

本次調查共完成 1,520 份樣本，利用居住縣市與青少年比例做為配額控制，與母體進行無母數檢定後，卡方值=11.847，自由度為 49，在 $\alpha = .05$ 顯著水準下， p 值=1.000，顯示樣本與母體之間並無顯著差異。

一、樣本年齡組別

在全部 1,520 位受訪者中，508 位少年組(12-18 歲)的受訪者，佔全體受訪者的 33.42%，另外則有 1,012 位青年組(19-30 歲)的受訪者，佔全體受訪者的 66.58%。（見表 4-1-1 及圖 4-1-1）

表 4-1-1 樣本年齡組別人數及百分比統計表

項目		人數	百分比%
組別	少年組(12-18 歲)	508	33.42
	青年組(19-30 歲)	1012	66.58
總和		1520	100.00

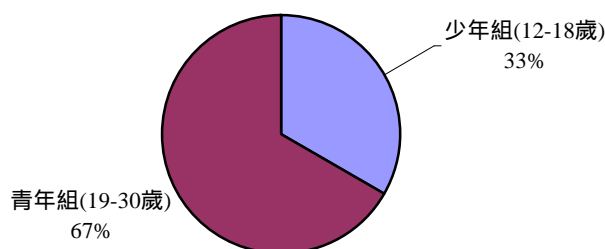


圖 4-1-1 樣本年齡組別統計圖

二、 性別

在全部 1,520 位受訪者中，以 778 位女性居多，佔全部受訪者的 51.18%，男性為 742 位，佔 48.82%。（見表 4-1-2）

表 4-1-2 性別人數及百分比統計表

項目		人數	百分比%
性別	男	742	48.82
	女	778	51.18
總和		1520	100.00

三、 樣本目前狀態

以所有樣本來看，目前還是學生的為 778 位，佔全體受訪者的 51.18%，其次則為「已經就業」的 625 位，佔全體受訪者的 41.12%。（見表 4-1-3 及圖 4-1-2）

表 4-1-3 樣本目前狀態人數及百分比統計表

項目		人數	百分比%
目前身分	目前還是學生	778	51.18
	已經就業	625	41.12
	待業中	66	4.34
	其他	51	3.36
總和		1520	100.00

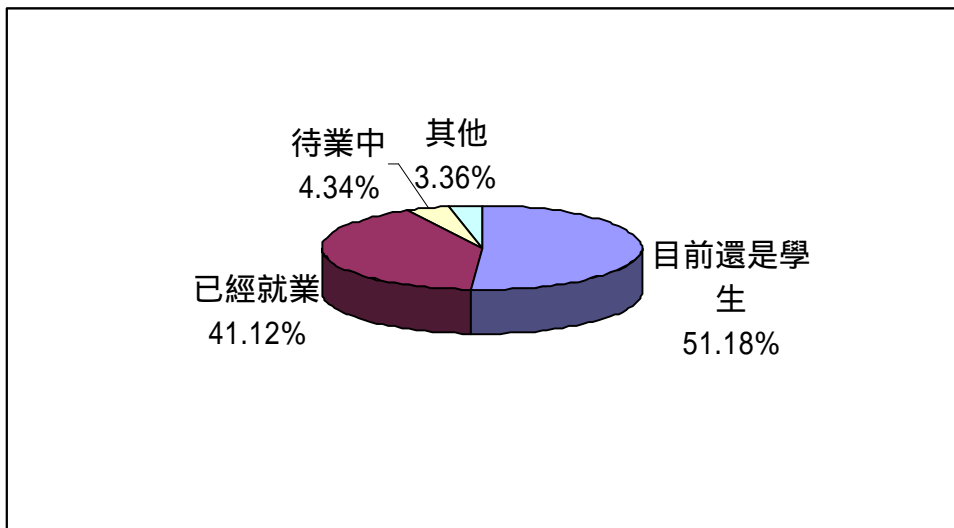


圖 4-1-2 樣本目前狀態統計圖

四、 少年組就讀情形

以少年組 508 位樣本來看，以目前就讀「高一、高職一、五專一」的 95 位最多，佔全體受訪者的 18.7%，其次則為「國二(八年級)」的 77 位和「國三(九年級)」的 72 位，分別佔少年組受訪者的 15.16%和 14.17%。（見表 4-1-4）

表 4-1-4 少年組就讀年級人數及百分比統計表

項目		人數	百分比%
就讀年級	國小六年級	38	7.48
	國一(七年級)	54	10.63
	國二(八年級)	77	15.16
	國三(九年級)	72	14.17
	高一、高職一、五專一	95	18.70
	高二、高職二、五專二	64	12.60
	高三、高職三、五專三	61	12.01
	大一、五專四、二專一	35	6.89
	沒在唸書了	12	2.36
總和		508	100.00

五、 青年組行業情形

以青年組的 1,012 位樣本來看，以目前為「學生」的 342 位最多，佔全體受訪者的 33.79%，其次則為「民營事業僱員」的 307 位和「服務業」的 133 位，分別佔青年組受訪者的 30.34%和 13.14%。（見表 4-1-5）

表 4-1-5 青年組行業人數及百分比統計表

項目		人數	百分比%
行業	軍警	17	1.68%
	公務員	16	1.58%
	教師	46	4.55%
	自營商	31	3.06%
	服務業	133	13.14%
	民營事業僱員	307	30.34%
	農林漁牧礦業	7	0.69%
	自由業	10	0.99%
	勞力工	42	4.15%
	家庭主婦	40	3.95%
	學生	342	33.79%
	其他	18	1.78%
	不知道/拒答	2	0.20%
總和		1012	1012

六、 青年組樣本教育程度

在青年組的 1,012 份樣本中，教育程度可分為「在學生」與「非在學生」兩類。其中「非在學生」部份以「高中、高職」及「大學」者居多，分別佔非在學生部份的 34.38% 及 30.27%；在「在學生」部份則以「大二、五專五、二專二」居多，佔全體在學青年組的 29.43%。（見表 4-1-6 及表 4-1-7）

表 4-1-6 青年組非在學生教育程度人數及百分比統計表

項目		人數	百分比 %
教育程度	小學或以下	7	0.96
	初中、國中	30	4.11
	高中、高職	251	34.38
	專科	194	26.58
	大學	221	30.27
	研究所或以上	25	3.42
	拒答	2	0.27
總和		730	100.00

表 4-1-7 青年組在學生就學年級人數及百分比統計表

項目		人數	百分比 %
就讀年級	高一、高職一、五專一	2	0.71
	高二、高職二、五專二	1	0.35
	高三、高職三、五專三	7	2.48
	大一、五專四、二專一	40	14.18
	大二、五專五、二專二	83	29.43
	大三、二專三(三年制二專)	61	21.63
	大四	63	22.34
	研究所或以上	25	8.87
總和		282	100.00

七、 個人平均月收入

此題就「非學生」之受訪者進行調查，結果顯示，以收入在「二萬至未滿三萬元」居多，佔全體非學生青年的 31.81%，其次則為「三萬至未滿四萬」，佔 24.80%。（見表 4-1-8）

表 4-1-8 個人平均月收入人數及百分比統計表

項目		人數	百分比%
個人平均 月收入	未滿二萬元	70	9.43
	二萬至未滿三萬元	236	31.81
	三萬至未滿四萬元	184	24.80
	四萬至未滿五萬元	65	8.76
	五萬至未滿六萬元	21	2.83
	六萬至未滿七萬元	7	0.94
	七萬至未滿十萬元	2	0.27
	十萬元及以上	4	0.54
	無固定收入	29	3.91
	沒有收入	88	11.86
	不知道/拒答	36	4.85
	總和	742	100.00

第二節 參與志願服務/服務學習情況分析

一、參與志願服務/服務學習情形

本研究共計訪問1,520位12至30歲的青年。其中，最近一年參加過志願服務/服務學習工作中，「有」參加過的有228位，佔15.0%。

受訪者從事志願服務/服務學習以每週一小時居多，佔28.5%；由最近一年已參與志願服務/服務學習受訪者的之平均數分析來看，參與的受訪者平均每週參與時數為4.07小時。

是否參加過志願服務/服務學習的事前訓練的以「沒有」參加過為多(136人)，佔參與志願服務者中的59.65%；所參加的志願服務/服務學習以「沒有」保險的居多(140位)，佔61.40%；參與志願服務/服務學習的類型，以「環保及社區服務(如巷道清掃等)」居多(89人)，佔39.04%。

在有沒有人鼓勵去參加社會服務(志願服務/服務學習)部份，以「都沒有」人鼓勵的112人居多，佔49.12%；在有參與志願服務者中，有41.67%表示是「透過學校安排(課程或老師)」，有50.88%表示是與「朋友或同學一起參與」；沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)者的1,275位主要原因是「沒有時間」(686位)，佔沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)者的53.80%。

(一) 最近一年是否參加過志願服務或學校的服務學習工作

從表 4-2-1 得知，最近一年參加過志願服務/服務學習工作，以回答「沒有」參加過居多，有 1,275 位，佔 83.88%；回答「有」參加過的有 228 位，佔 15.00%。

表 4-2-1 受訪者最近一年是否參加過社會服務工作統計表

請問您最近一年內有沒有參加過社會服務(志願服務/包括學校的服務學習課程)的工作?	項目	少年組		青年組		總和	
		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
	有	88	17.32	140	13.83	228	15.00
	沒有	412	81.10	863	85.28	1275	83.88
	不知道/拒答	8	1.57	9	0.89	17	1.12
	總和	508	100.00	1012	100.00	1520	100.00

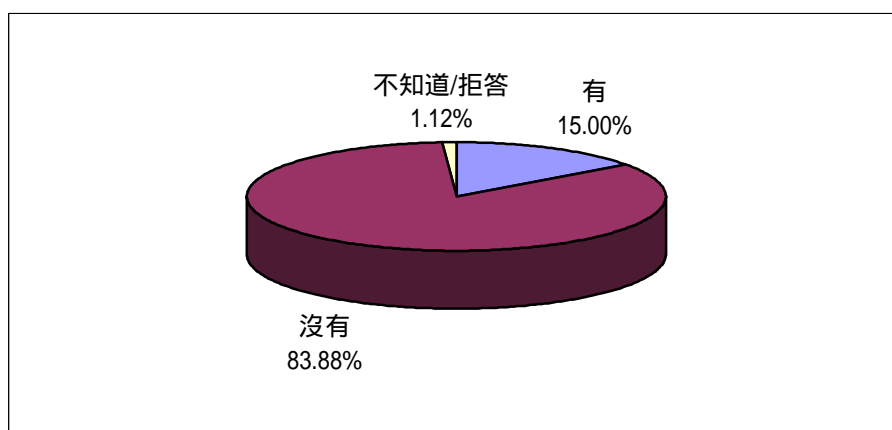


圖 4-2-1 受訪者最近一年是否參加過社會服務工作統計圖

由表中可以看到，少年組在近一年中有參與過社會服務工作的比例佔 17.32 %，沒有參與過的為 81.10 %，而青年組在近一年中有參與過社會服務工作的比例佔 13.83 %，沒有參與過的為 85.28 %。

請問您最近一年內有 沒有參加過社會服務 (志願服務/包括學校 的服務學習課程)的工 作?		少年組		青年組		總和	
		個數	百分比%	個數	百分比%	個數	百分比%
	有	88	17.32	140	13.83	228	15.00
	沒有	412	81.10	863	85.28	1275	83.88
	不知道/拒答	8	1.57	9	0.89	17	1.12
	總和	508	100.00	1012	100.00	1520	100.00

(二) 最近一年參加的志願服務/服務學習類型

(本題為複選題)針對有參與志願服務之228位受訪者分析，由下表4-2-2 顯示，青、少年最近一年參加過志願服務 / 服務學習類型最多的是「環保及社區服務」類，如巷道清掃等位，佔39.04%；再者為「教育服務」類，如學校義務服務、讀報、圖書館、校內研究調查等，佔28.07%；其次是「社會福利服務」類，如身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入戶、單親家庭、綜合等福利服務等，佔19.30%。此資料顯示，多數的青、少年參與志願服務 / 服務學習的類型著重在住家週邊的環保活動和社區服務，另外則偏重於學校所提供的活動，包括校內服務及校外實習的機會。

表 4-2-2 受訪者最近一年參加的志願服務/服務學習類型統計表

項目	人數	百分比%
您最近一 年內參加 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)	44	19.30

環保及社區服務（如巷道清掃等）	89	39.04
教育服務（如學校義務服務、讀報、圖書館、校內研究調查等）	64	28.07
醫療衛生保健服務（如醫院服務等）	27	11.84
文化休閒體育服務（如導覽員、解說員、指導員等）	21	9.21
諮詢性服務（如服務台、服務人員等）	6	2.63
輔導性服務（如張老師、生命線、保護管束等）	14	6.14
消防及救難服務（如童軍團、救難隊等）	19	8.33
交通服務（如義交、學校糾察等）	23	10.09
科學、科技服務（如網路志工、製作網頁、網頁維護等）	4	1.75
議題倡導（如消費者意識、人權意識等）	3	1.32
其他	8	3.51
不知道/拒答	2	0.88
總和	324	142.11

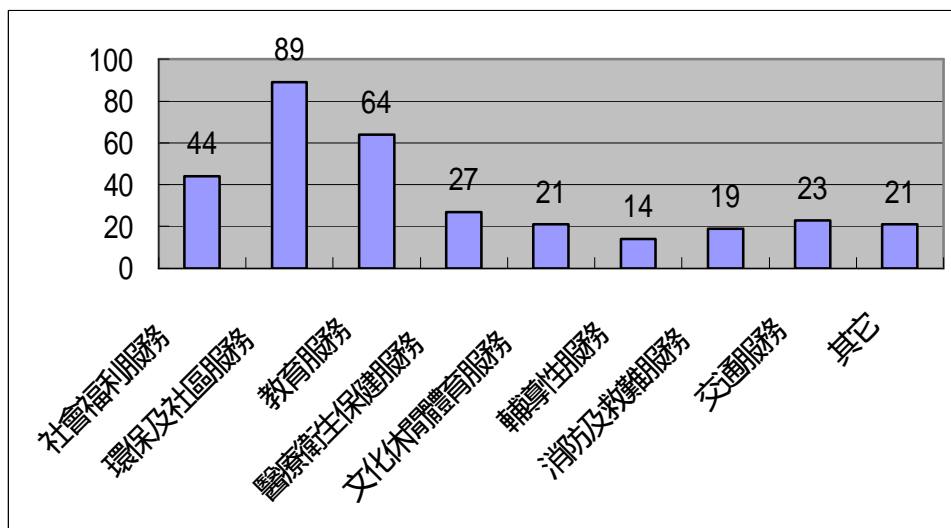


圖 4-2-2 受訪者最近一年參加的志願服務/服務學習類型統計圖

(三) 平均每週從事社會服務（志願服務/服務學習）的時數

針對有參與志願服務之受訪者分析，由表4-2-3來看，受訪者從事志願服務/服務學習以每週一小時居多，佔28.51%，每週不到一小時為其次，佔22.81%。由最近一年已參與志願服務/服務學習受訪者的之平均數分析，參與的受訪者平均每週參與時數為4.07小時。

表 4-2-3 受訪者平均每週從事社會服務（志願服務/服務學習）的時數統計表

項目	人數	百分比%
您平均每星期從事社會服務（志願服務/服務學習）幾小時？	不到一小時	52 22.81
	1	65 28.51
	2	46 20.18
	3	19 8.33

	4	13	5.70
	5	7	3.07
	6	5	2.19
	7	1	0.44
	8	6	2.63
	10	4	1.75
	12	2	0.88
	24	2	0.88
	45	1	0.44
	60	1	0.44
	72	1	0.44
	84	3	1.32
總和		228	100.00

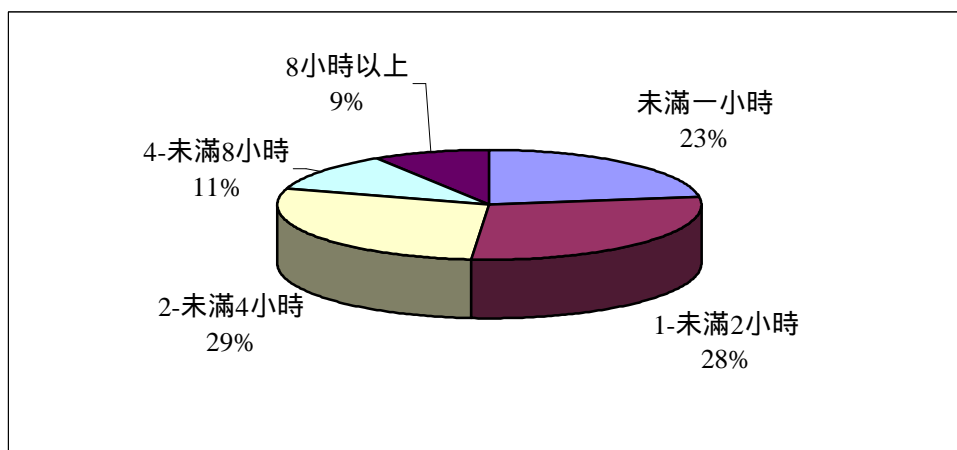


圖 4-2-3 受訪者平均每週從事社會服務（志願服務/服務學習）的時數統計圖

(四) 是否參加過該單位機構所提供的事前訓練

針對有參與志願服務之受訪者分析，由表4-2-4來看，是否參加過志願服務/服務學習的訓練，以「沒有」參加過為多，有136人，佔59.65%；回答「有」參加過者為其次，有92人，佔40.35%。

表 4-2-4 受訪者是否參加過該單位機構所提供的事前訓練統計表

項目	人數	百分比%
請問您從事社會服務(志願服務/服務學習)前, 是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練?	有	92 40.35
	沒有	136 59.65
總和	228	100.00

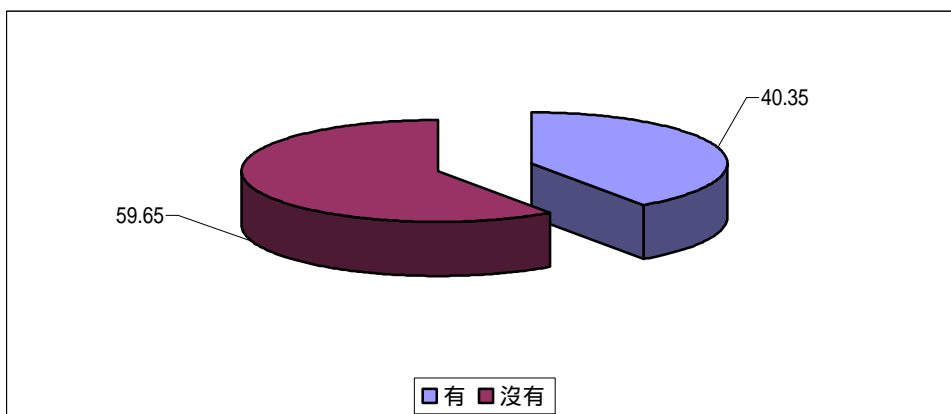


圖 4-2-4 受訪者是否參加過該單位機構所提供的事前訓練統計圖

(五) 參加的志願服務/服務學習是否有保險

針對有參與志願服務之受訪者分析，從表4-2-5 得知，回答所參加的志願服務/服務學習「沒有」保險的居多，有140位，佔61.40%；志願服務/服務學習「有」保險的有64位，佔28.07%；其他為「不知道/拒答」佔10.53%。

表 4-2-5 受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計表

項目	人數	百分比%
您所參加的社會服務(志願服務/服務學習)單位有沒有幫您保險？	有	64 28.07
	沒有	140 61.40
	不知道/拒答	24 10.53
總和	228	100.00

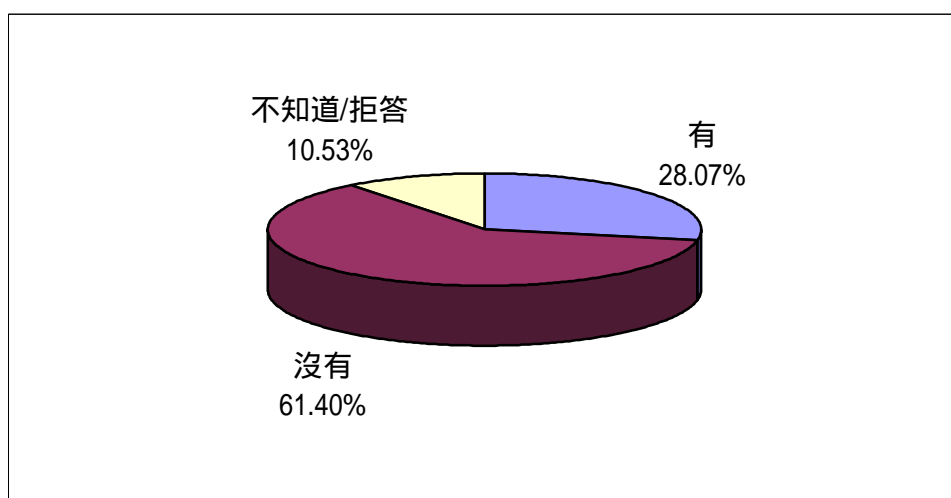


圖 4-2-5 受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計圖

(六) 從事之社會服務工作（志願服務/服務學習）的滿意度

針對有參與志願服務的228位受訪者分析，由表4-2-6得知，對於所從事的志願服務/服務學習工作，表示「滿意」的回答居多，有181人，佔79.39%；其次為「普通」有38人，佔16.67%；其他為「不滿意」和「不知道/拒答」，各佔3.07%和0.88%。

表 4-2-6 受訪者從事之社會服務工作（志願服務/服務學習）的滿意度統計表

項目	人數	百分比%
整體來說，您對於您所從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意不滿意？	不滿意	7 3.07
	普通	38 16.67
	滿意	181 79.39
	不知道/拒答	2 0.88
總和	228	100.00

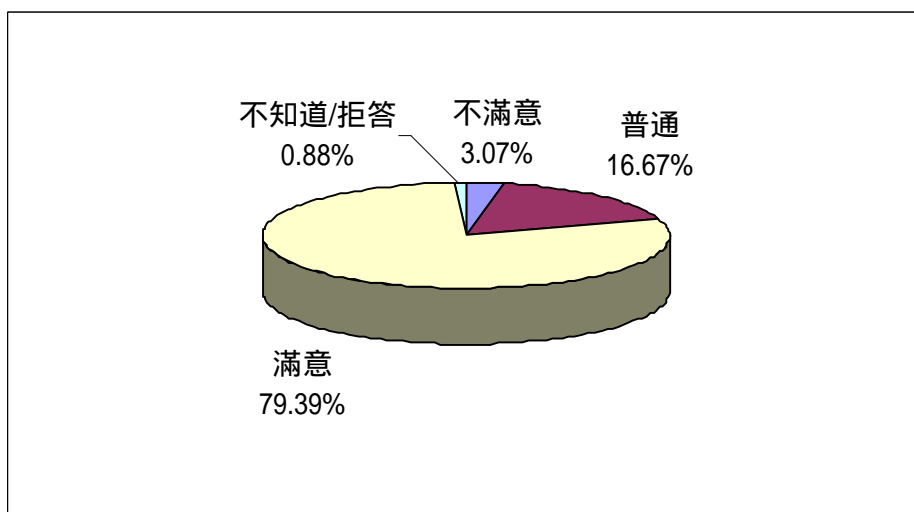


圖 4-2-6 受訪者從事之社會服務工作（志願服務/服務學習）的滿意度統計圖

(七) 不滿意社會服務工作的原因

在 7 位對社會服務工作不滿意的受訪者中，有 2 位表示是因為「志工彼此之間難相處」所造成，其餘不滿意社會服務的原因請參閱表 4-2-7。

表 4-2-7 受訪者不滿意社會服務工作的原因統計表

項目	人數	百分比%
請問您不滿意社會服務工作的原因是？	機構人員的態度或能力	1 14.29
	服務過程不順利	1 14.29
	志工彼此之間難相處	2 28.57
	沒有成長	1 14.29
	與朋友更沒有話題	1 14.29
	老師沒有事先講解內容，看到殘障的人有點嚇到	1 14.29
	沒有政府熱心宣導	1 14.29
總和	8 114.29	

(八) 是否有人鼓勵去參與社會服務(志願服務/服務學習)

(此題為複選題)針對有參與志願服務之228位受訪者分析，表4-2-8顯示，在有沒有人鼓勵青、少年參與志願服務/服務學習中，以回答「都沒有」的112位居多(49.12%)，其次則以青、少年的「父母」和「老師」居多，佔24.56%及19.74%。

表 4-2-8 受訪者是否有人鼓勵去參與社會服務(志願服務/服務學習)統計表

項目	人數	百分比%
請問有沒有人鼓勵你去參加社會服務(志願服務/服務學習)?	父母	56 24.56
	兄弟姊妹	9 3.95
	老師	45 19.74
	同學	15 6.58
	朋友	41 17.98
	親戚	13 5.70
	宗教團體	6 2.63
	其他	6 2.63
	都沒有	112 49.12
總和	303 132.89	

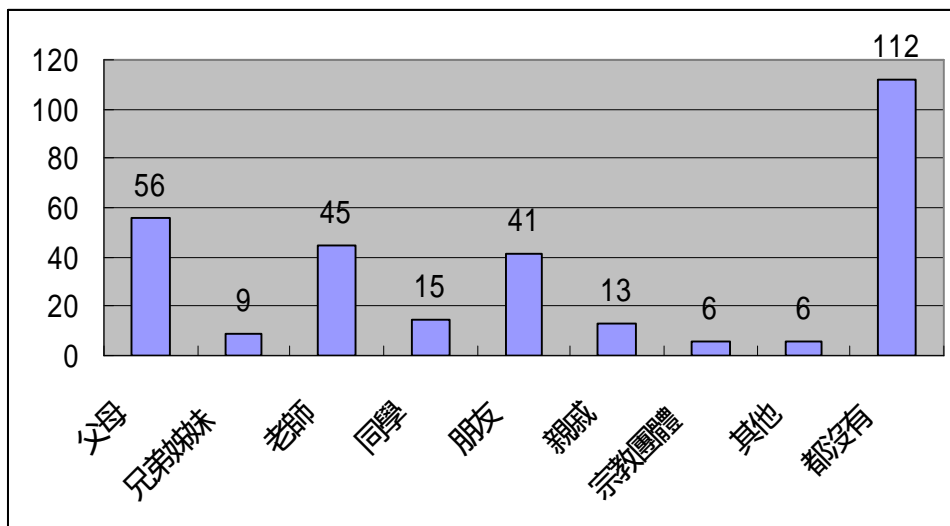


圖 4-2-7 受訪者是否有人鼓勵去參與社會服務(志願服務/服務學習)統計圖

(九) 參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道

(此題為複選題)針對有參與志願服務之228位受訪者分析，表4-2-9顯示，有95位表示曾「透過學校安排(課程及老師)」，佔41.67%，另外則依序為「由同學及朋友介紹」和「社團活動」的39人及33人，各佔17.11%及14.47%。

表 4-2-9 受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計表

項目	人數	百分比%
請問您是透過哪些管道來參加社會服務(志願服務/服務學習)?	透過學校安排(課程及老師)	95 41.67
	由志願服務機構內成員介紹	15 6.58
	由家人及親戚介紹	18 7.89
	由同學及朋友介紹	39 17.11
	從志願服務機構的宣傳單或海報獲知	13 5.70
	從媒體宣傳得知(如電視、廣播)	8 3.51
	從電腦網路得知	11 4.82
	社團活動	33 14.47
	其他	27 11.84
	不知道/拒答	1 0.44
總和	260 114.04	

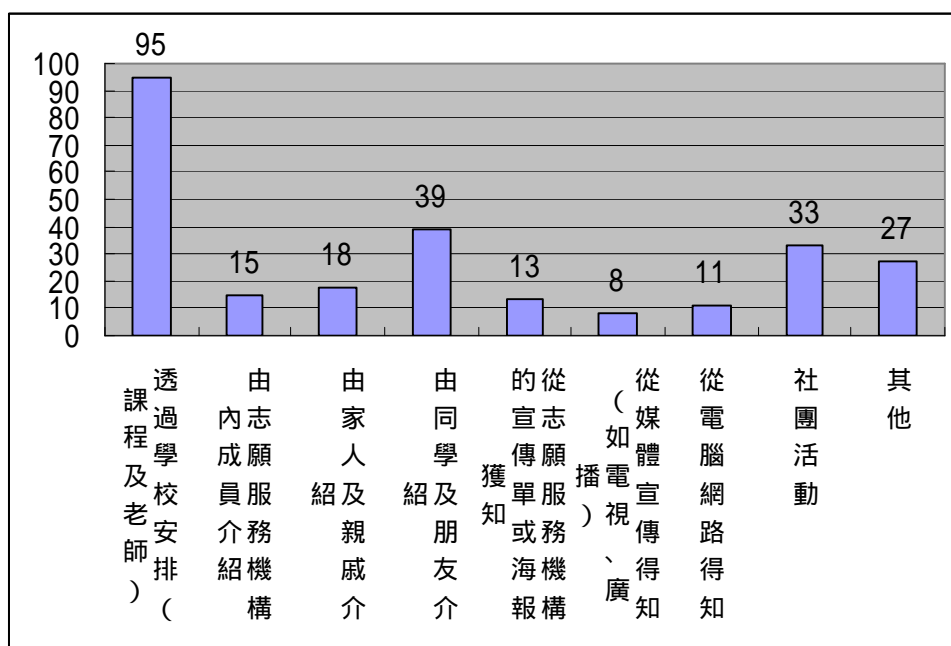


圖 4-2-8 受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計圖

(十) 參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式

(此題為複選題)針對有參與志願服務之 228 位受訪者分析，由表 4-2-10 顯示，有 116 位表示是與「朋友或同學一起參與」，佔 50.88%，另外則依序為「自己去」和「社團活動」的 65 人及 53 人，各佔 28.51%及 23.25%。

表 4-2-10 受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計表

項目	人數	百分比%
您最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)是...?	課程要求	20 8.77
	社團活動	53 23.25
	朋友或同學一起參與	116 50.88
	自己去	65 28.51
	與家人一起參與	30 13.16
	宗教團體安排	9 3.95
	其他	9 3.95
總和	302 132.46	

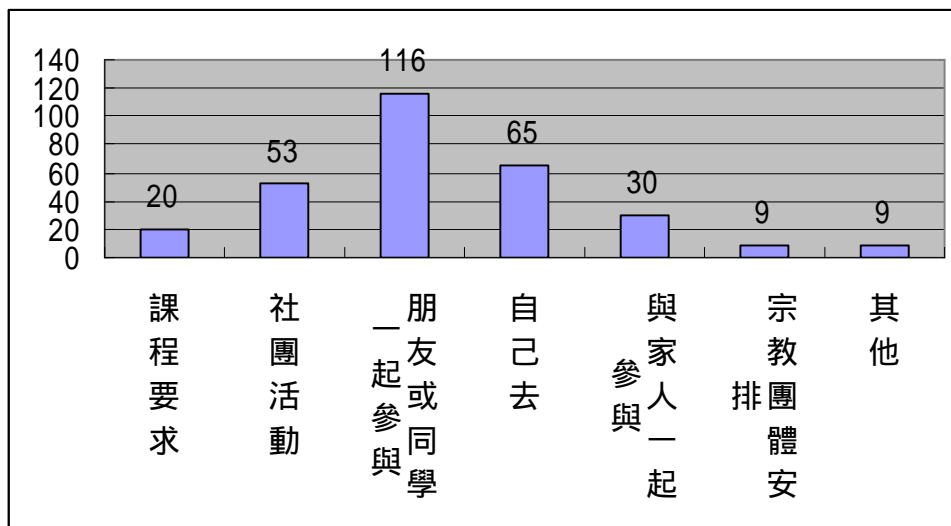


圖 4-2-9 受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計圖

(十一) 沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因

(此題為複選題)針對沒有參與志願服務之 1,275 位受訪者分析，表 4-2-10 顯示，有 686 位表示曾「沒有時間」，佔 53.80%，另外則依序為「沒有資訊」和「時間無法配合」的 246 人及 171 人，各佔 19.29% 及 13.41%。

表 4-2-11 受訪者沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因統計表

項目	人數	百分比%
請問您沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因是?	時間無法配合	171 13.41
	沒有時間	686 53.80
	沒興趣	59 4.63
	身體狀況不佳	6 0.47
	沒有資訊	246 19.29
	沒有伴	8 0.63
	地點不方便	3 0.24
	家人反對	6 0.47
	工作/課業壓力大	154 12.08
	學校沒安排此課程	27 2.12
	面子問題(自尊心)	1 0.08
	其他	83 6.51
	不知道/拒答	91 7.14
總和	1541 120.86	

二、參與志願服務/服務學習的意願

一般人參加志願服務/服務學習的主要動機，以「有愛心，可以幫助他人」居多，有136位，佔59.65%；若有機會參加志願服務/服務學習，希望每個禮拜花「2-未滿4小時」參加的394人為多，佔25.9%；在會參加的時間方面則以「星期例假日」的692人佔多數，佔45.53%；在會參加的地點方面以「家及社區附近」的896人居多，佔61.12%；在未來一年內「願意參加」志願服務/服務學習的為多，有691人，佔45.5%。詳細結果分析如下：

(一) 覺得一般人參加志願服務/服務學習的主要動機

(此題為複選題)針對有參與志願服務之228位受訪者分析得知(見表4-2-8)，一般人參加志願服務/服務學習的主要動機，以「有愛心，可以幫助他人」居多，有136位，佔59.65%；其次為「貢獻(有利於)社會」有65位，佔28.51%。

表 4-2-12 受訪者覺得一般人參加志願服務/服務學習的主要動機統計表

項目		人數	百分比%
您覺得一般人參加社會服務(志願服務/服務學習)的主要動機是?	有愛心，可以幫助他人	136	59.65
	增加升學機會	10	4.39
	增加交朋友的機會	12	5.26
	有助於自我成長	17	7.46
	需要認證	3	1.32
	增加就業機會	1	0.44
	增加工作經驗	6	2.63
	學習新事物	18	7.89
	打發時間	9	3.95
	貢獻(有利於)社會	65	28.51
	個人興趣	9	3.95
	當休閒活動	6	2.63
	其他	22	9.65
	不知道/拒答	14	6.14
總和	328	143.86	

(二) 未來有機會參與志願服務/服務學習的話，會參與的時間

(此題為複選題)以全體受訪者分析得知，未來若有機會參與志願服務/服務學習，會參加的時間以「星期例假日」的 692 位居多，佔 45.53%；其次為「寒暑假」有 452 位，佔 29.74%；而「有時間就願意」則排第三，有 354 位，佔 23.29%。

表 4-2-13 受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習的話，會參與的時間統計表

項目	人數	百分比%	
如果說您未來有可能參加社會服務的話，您會參加的時間是？	週間晚上/下課後	147	9.67
	星期例假日	692	45.53
	寒暑假	452	29.74
	都可以	36	2.37
	有時間就願意	354	23.29
	其他	12	0.79
	都不想參加	54	3.55
	不知道/拒答	60	3.95
	總和	1807	118.88

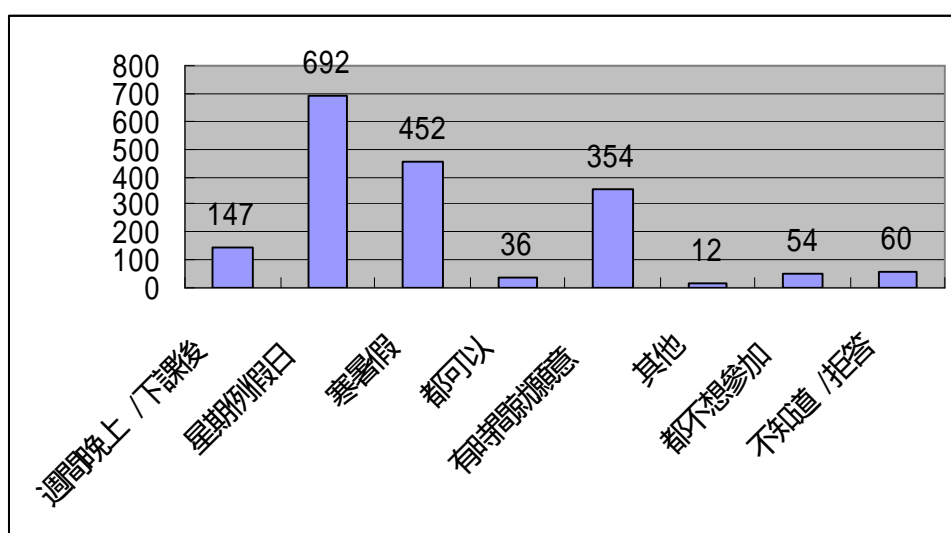


圖 4-2-10 受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習的話，會參與的時間統計圖

(三) 未來有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方

(此題為複選題)以1,466位「未來可能參加社會服務，且告知願意時間」的受訪者分析得知,未來若有機會參與志願服務/服務學習,希望參加的地方以「家及社區附近」的896位居多,佔61.12%;其次為「學校附近」有417位,佔28.44%;而願意到「國內偏遠地區」亦有276位,佔18.83%。

表 4-2-14 受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方統計表

項目	人數	百分比%
如果未來有機會參與社會服務，請問您希望在什麼地方參加？	家及社區附近	896 61.12
	學校附近	417 28.44
	沒去過的地方	206 14.05
	國內偏遠地區	276 18.83
	大陸地區	19 1.30
	海外地區	149 10.16
	都可以	209 14.26
	其他	25 1.71
	都不想參加	1 0.07
	不知道/拒答	30 2.05
總和	2228 151.98	

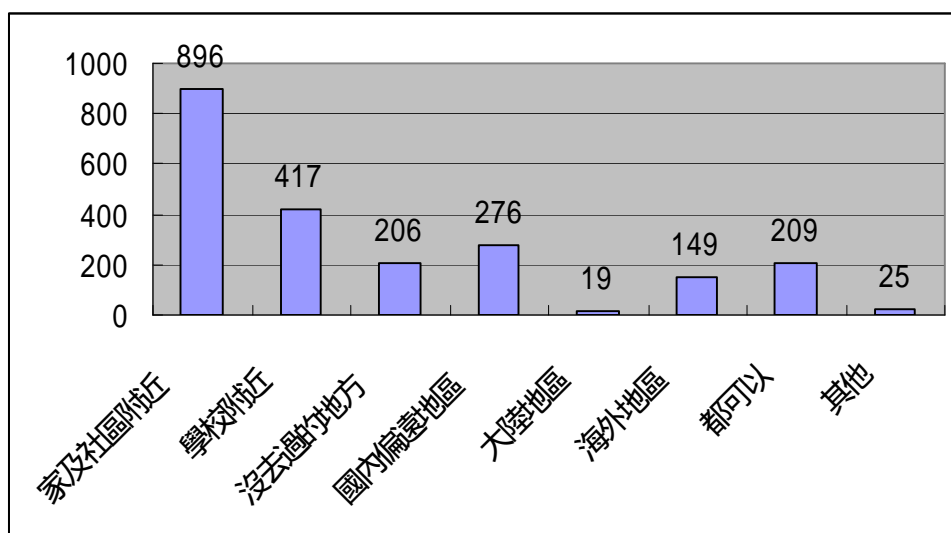


圖 4-2-11 受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方統計圖

(四) 未來有機會參與志願服務/服務學習，每個禮拜希望花費的時數

由表4-2-11可知，在1,465位「未來可能參加社會服務，且告知願意時間和願意地點者」若有機會參加志願服務/服務學習，希望每個禮拜花「2小時~未滿4小時」參加的居多，有317人，佔21.64%；「8小時以上」的回答為第二，有223人，佔15.22%；位居第三為回答「4小時~未滿6小時」的有206人，佔14.06%。

表 4-2-15 受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習，希望每週參加的時數統計表

項目	人數	百分比%	
如果未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加？	未滿 1 小時	19	1.30
	1 小時~未滿 2 小時	161	10.99
	2 小時~未滿 4 小時	317	21.64
	4 小時~未滿 6 小時	206	14.06
	6 小時~未滿 8 小時	110	7.51
	8 小時以上	223	15.22
	有時間就去	245	16.72
	其他	21	1.43
	都不希望參與	10	0.68
	不知道/拒答	153	10.44
總和	1465	100.00	

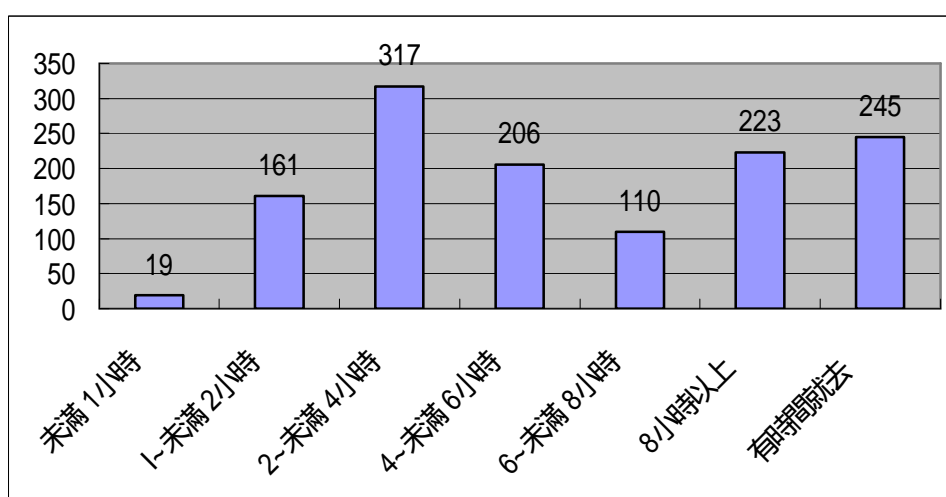


圖 4-2-12 受訪者未來有機會參與志願服務/服務學習，希望每週參加小時數統計圖

(五) 未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)

在全體受訪者中表示未來「願意參加」社會服務(志願服務/服務學習)者達 669 位，佔 44.01%，「不願意參加」者則有 431 人，達 28.36%，「尚未決定」者則有 351 人，佔 23.09%。

表 4-2-16 受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習) 統計表

項目	人數	百分比%
請問您未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）？	願意參加	669 44.01
	不願意參加	431 28.36
	尚未決定	351 23.09
	不知道/拒答	69 4.54
總和	1520	100.00

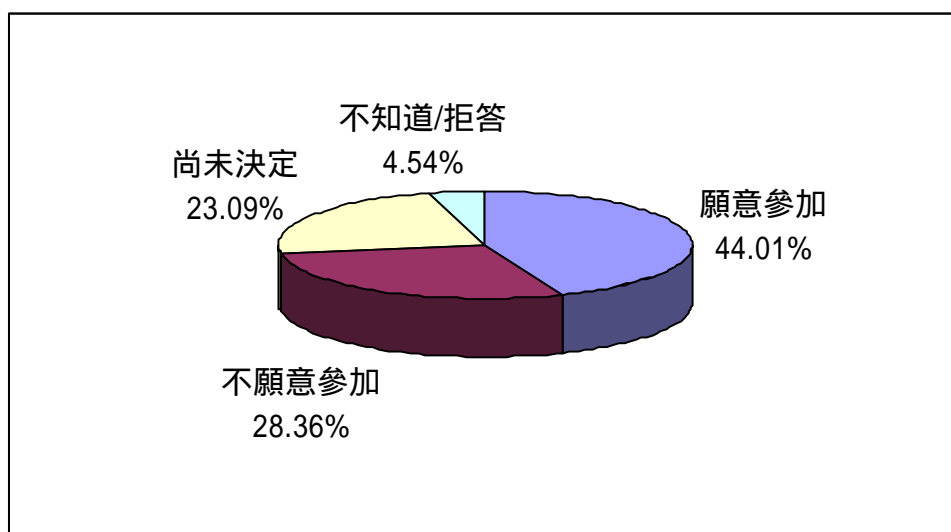


圖 4-2-13 受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習) 統計圖

三、參與志願服務/服務學習與主要參考團體的關係

參加志願服務/服務學習工作的受訪者認為「不會影響」和家人的相聚時間有 113 位，佔 49.96%；而參加志願服務/服務學習會和家人產生「更有話題」的關係居多，有 122 位，佔 53.51%；另外，參加志願服務/服務學習會和朋友產生「更有話題」的關係為多數，有 108 人，佔 47.37%。

(一) 參加志願服務/服務學習會增加還是減少和家人的相聚時間與和家人的關係

針對有參與志願服務之228位受訪者分析得知，參加志願服務/服務學習和家人相聚的時間「不會有影響」的有113位，佔49.56%；而和家人的關係變得「更有話題」的則有122位，佔53.51%；其次為「沒有影響」，有63位，佔27.63%；回答「更親密」的有34位，為第三，佔14.91%。

表 4-2-17 受訪者參加社會服務工作（志願服務/服務學習）與家人相聚時間統計表

項目		人數	百分比%
整體來說，您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會增加還是減少您和家人的相聚時間？	會減少	54	23.68
	會增加	52	22.81
	不會有影響	113	49.56
	不知道/拒答	9	3.95
總和		228	100.00

表 4-2-18 受訪者參加社會服務工作（志願服務/服務學習）與家人關係狀況統計表

項目		人數	百分比%
您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和家人的關係產生什麼樣的變化？	更親密	34	14.91
	更有話題	122	53.51
	更衝突	3	1.32
	更疏離	1	0.44
	沒有影響	63	27.63
	其他	3	1.32
	不知道/拒答	2	0.88
總和		228	100.00

(二) 參加志願服務/服務學習和同儕的關係

針對有參與志願服務之228位受訪者分析得知，參加志願服務/服務學習和朋友(同學)的關係變得「更有話題」的有108位，佔47.37%；其次為「更親密」的則有55位，佔24.12%；回答「沒有影響」的有54位，佔為第三，佔23.68%。

表 4-2-19 受訪者參加社會服務工作（志願服務/服務學習）與同儕關係狀況統計表

項目	人數	百分比%
您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和朋友(同學)的關係產生什麼樣的變化？	更親密	55 24.12
	更有話題	108 47.37
	更疏離	4 1.75
	沒有影響	54 23.68
	其他	5 2.19
	不知道/拒答	2 0.88
總和	228 100.00	

四、對志願服務/服務學習的認知

在全體受訪者中，有 92.70%的受訪者認為義工或志工(志願服務)對整體社會來說「重要」(含「重要」與「非常重要」)；而認為政府要增加社會服務的比例，主要應由「政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務」下手(共 518 位，佔全體的 34.08%)；有超過八成五的受者認為參加社會服務(志願服務)需要先接受訓練；有超過八成以上有從事社會服務(服務學習)者(187 位，82.02%)認為「學校應該要開設社會服務/服務學習」的相關課程。

(一) 認為義工或志工(志願服務)對整體社會的重要性

就全體受訪者來說，有超過五成以上(761 位，佔 50.07%)的受訪者直接表達義工或志工(志願服務)對整體社會來說「非常重要」，其次則有 648 位表示「重要」，佔全體 42.63%，表示「不重要」和「非常不重要」者則共佔 2.03%。

表 4-2-20 受訪者義工或志工(志願服務)對整體社會的重要性統計表

項目	人數	百分比%	
義工或志工(志願服務)對整體社會來說重要不重要	非常不重要	6	0.39
	不重要	25	1.64
	重要	648	42.63
	非常重要	761	50.07
	不知道/拒答	80	5.26
總和	1520	100.00	

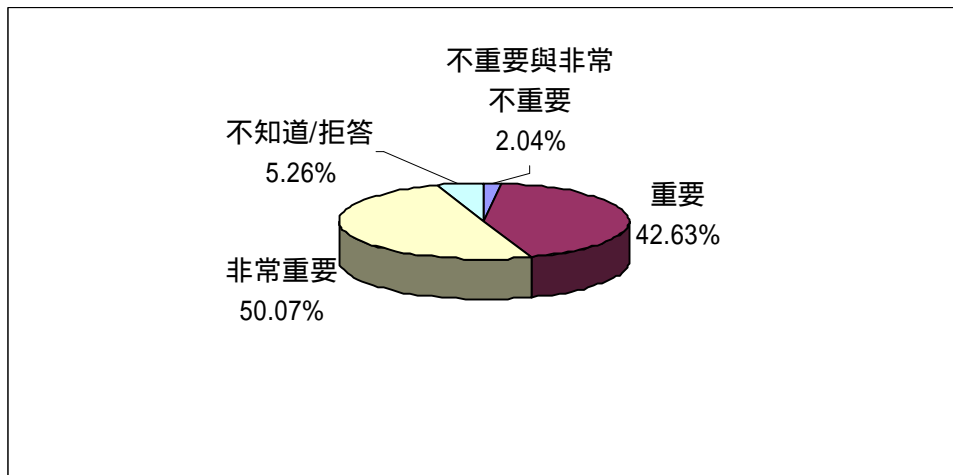


圖 4-2-14 受訪者義工或志工(志願服務)對整體社會的重要性統計圖

(二) 認為政府增加社會服務比例的管道

(此題為複選題)以全體 1,520 位受訪者來看，認為政府要增加社會服務的比例應以「政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務」的方式有 518 位，佔全體受訪者的 34.08%，其次則為「多做宣導」，共 484 位，佔全體受訪者的 31.84%，其次則分別為「減免學生志工學雜費」的 407 位和「增加志工培訓課程」的 402 位，分別佔全體受訪者的 26.78%和 26.45%。

表 4-2-21 受訪者認為政府增加社會服務比例的管道統計表

項目	人數	百分比%
多加表揚志工	354	23.29
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	241	15.86
政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務	518	34.08
減免志工個人稅收	338	22.24
多做宣導	484	31.84
減免學生志工學雜費	407	26.78
落實訓練證書或志工證照	328	21.58
提供車馬費	177	11.64
增加志工培訓課程	402	26.45
增加替代役男	180	11.84
其他	18	1.18
不知道/拒答	53	3.49
總和	3500	230.26

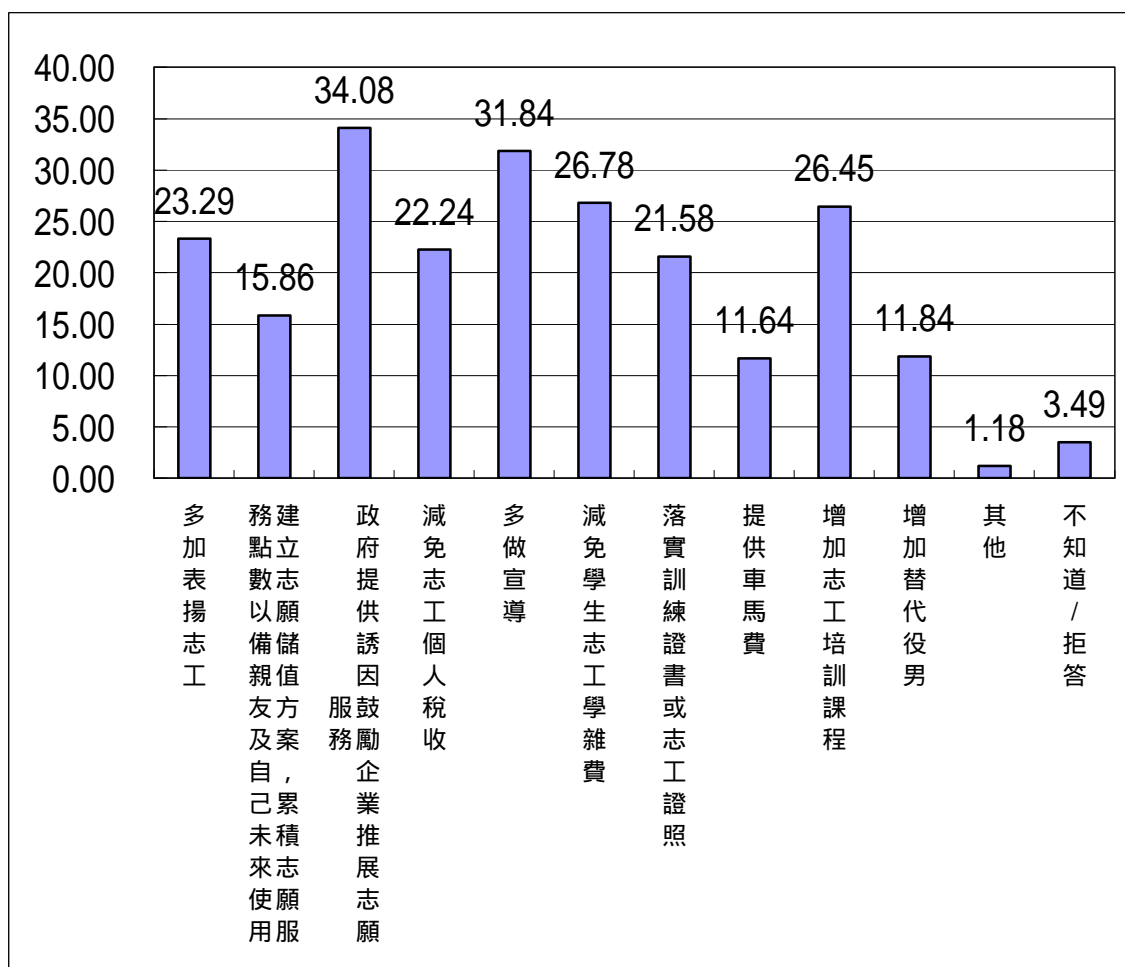


圖 4-2-15 受訪者認為政府增加社會服務比例的管道統計圖

(三) 認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練

就全體 1,520 位受訪者來說，有超過八成五的受訪者認為需要先接受訓練，其中包括表達「非常需要」的 626 位和表達「需要」的 664 位，各佔全體的 41.18%和 43.68%；至於表達不需要的則約為一成。

表 4-2-22 受訪者參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練統計表

項目	人數	百分比%	
請問您認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練？	非常不需要	10	0.66
	不需要	168	11.05
	需要	664	43.68
	非常需要	626	41.18
	不知道/拒答	52	3.42
總和	1520	100.00	

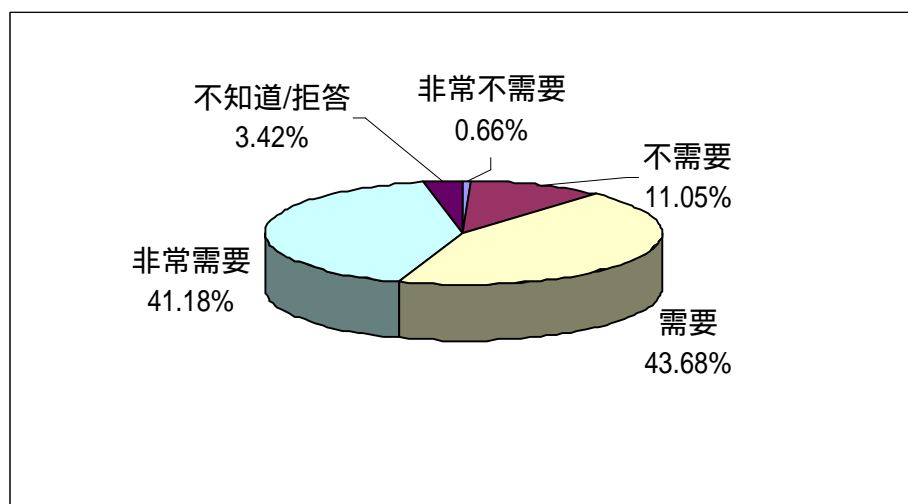


圖 4-2-16 受訪者參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練統計圖

(四) 認為學校是否應該開設社會服務 / 服務學習的相關課程

就 228 位去年一年有從事社會服務(服務學習)的受訪者來說，有超過八成以上(187 位，佔 82.02%)的受訪者直接表達學校「應該」開設社會服務 / 服務學習的相關課程，其次則有 24 位表示「不應該」，僅佔全體 10.53%。

表 4-2-23 受訪者認為學校是否應該開設社會服務 / 服務學習的相關課程統計表

項目	人數	百分比%
您認為學校是否應該開設社會服務 / 服務學習的相關課程？	應該	187 82.02
	不應該	24 10.53
	視情況而定	9 3.95
	不知道 / 拒答	8 3.51
總和	228	100.00

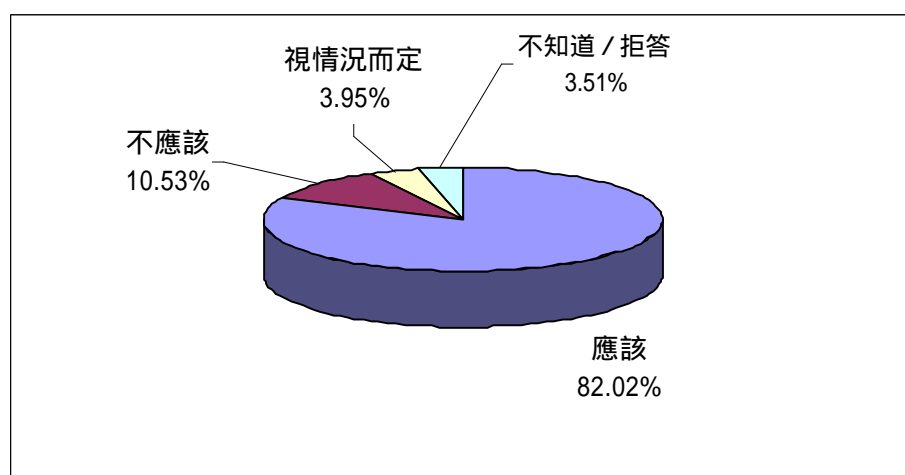


圖 4-2-17 受訪者認為學校是否應該開設社會服務 / 服務學習的相關課程統計圖

五、服務學習

就服務學習的部份，在少年組的 508 位受訪者中，有參加過學校服務學習課程的佔 24.41% (124 位)；其中主要透過「老師的課程安排」者佔了 40.32%，覺得參與服務學習「有」收穫的有 113 位，佔 91.13%，覺得有收穫的主要原因是「能增加學習動機、增加新知」(32.74%)，覺得沒收穫的主要原因則是因為「沒興趣」和「學不到任何東西」(各佔 33.33%)。

(一) 是否參加過學校服務學習的課程(例如由老師學校安排參觀講解及服務後的討論反省等活動)(少年組)

就 508 位少年受訪者中，有參加過學校服務學習課程的受訪者有 124 位，佔全部的 24.41%，表示沒有參加過的有 372 位，佔全體的 73.23%，顯示以沒有參加過學校服務學習課程的受訪者居多。

表 4-2-24 受訪者是否參加過學校服務學習的課程統計表

項目		人數	百分比%
您有沒有參加過學校服務學習的課程？	有	124	24.41
	沒有	372	73.23
	不知道/拒答	12	2.36
總和		508	100.00

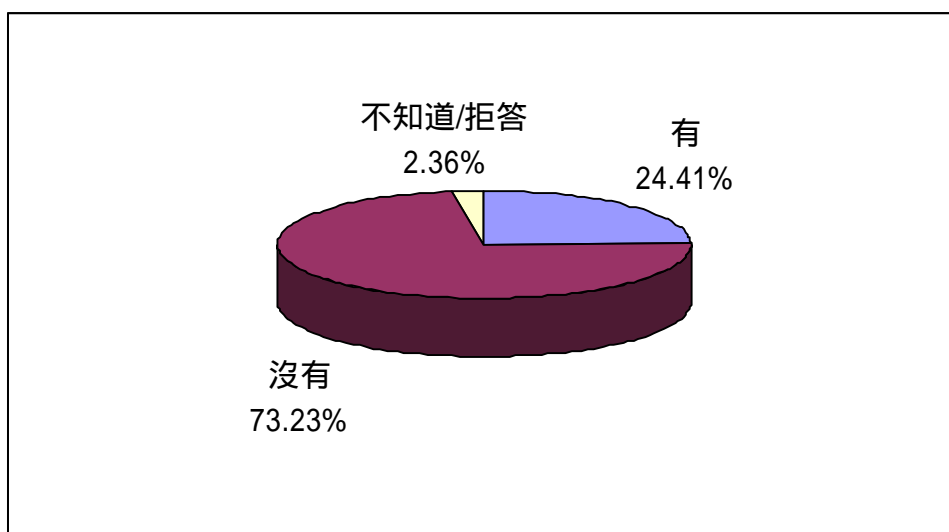


圖 4-2-18 受訪者是否參加過學校服務學習的課程統計圖

(二) 參加服務學習課程的管道(少年組)

就 124 位有參加過服務學習的少年受訪者中，有 50 位表示是透過「老師的課程安排」參加過服務學習課程，另外則有 49 位表示是透過「學校規定統一安排」的方式參加服務學習的課程，「透過社團安排」的受訪者則有 13 位，佔有參加服務學習的少年 10.48%。

表 4-2-25 受訪者參加服務學習課程的管道統計表

項目	人數	百分比%
您是透過哪些方式參加服務學習課程?	學校規定統一安排	49 39.52
	學校規定，自己找機構	3 2.42
	老師的課程安排	50 40.32
	透過社團安排	13 10.48
	個人參加	10 8.06
	透過朋友介紹	7 5.65
	其他	6 4.84
	不知道/拒答	4 3.23
總和	142	114.52

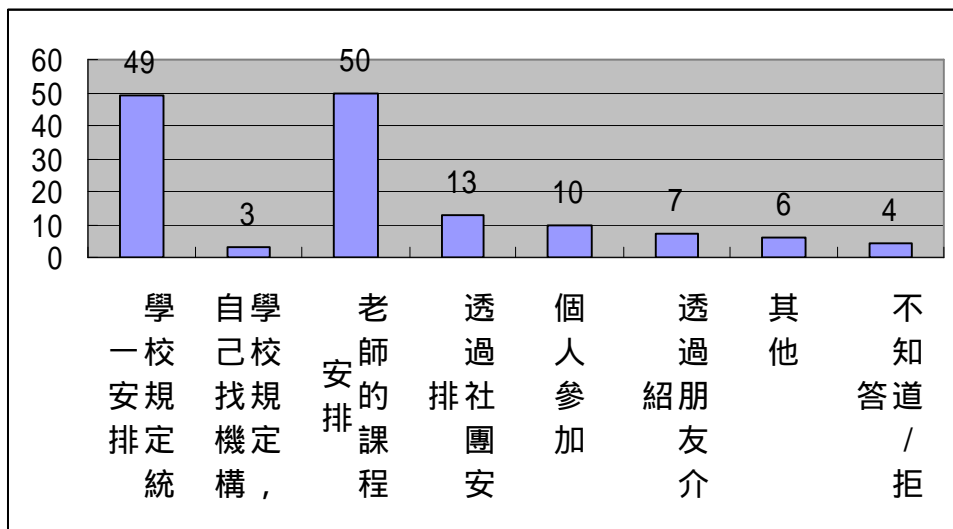


圖 4-2-19 受訪者參加服務學習課程的管道統計圖

(三) 參與服務學習是否有收穫(少年組)

就 124 位有參加過服務學習的少年受訪者中，覺得參與服務學習「有」收穫者為 113 位，佔所有參加過服務學習的少年組的 91.13%，表示「沒有」收穫或「不知道/拒答」者則分別有 6 位及 5 位，佔 4.84%和 4.03%，所以有高達九成以上的受訪者認為參與服務學習是有收穫的。

表 4-2-26 受訪者參與服務學習是否有收穫統計表

項目		人數	百分比%
整體來說，您覺得參與服務學習有沒有收穫？	有	113	91.13
	沒有	6	4.84
	不知道/拒答	5	4.03
總和		124	100.00

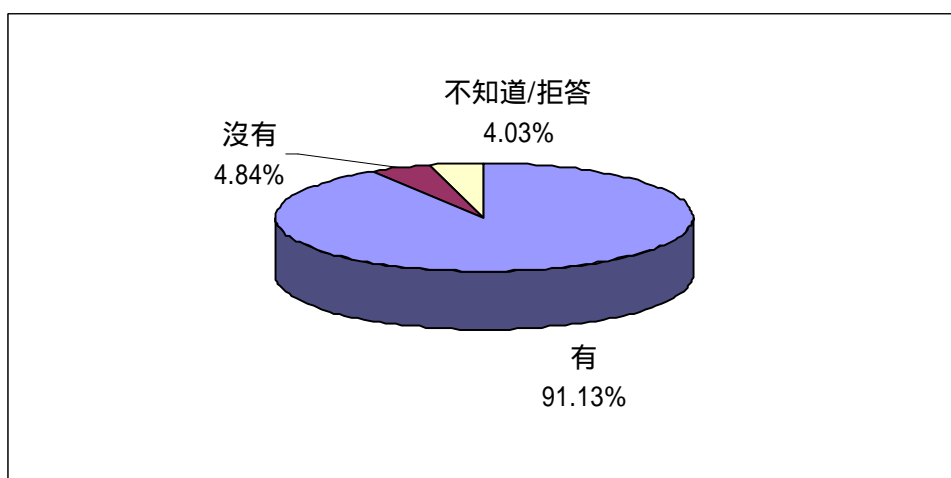


圖 4-2-20 受訪者參與服務學習是否有收穫統計圖

(四) 參與服務學習有收穫的原因 (少年組)

就 113 位覺得服務學習有收穫的受訪者中，覺得有收穫的原因以「能增加學習動機、增加新知」的 37 位最多，佔 32.74%，其次則有 31 位是因「能夠幫助需要幫助的人」，佔 27.43%。

表 4-2-27 受訪者覺得參與服務學習有收穫的原因統計表

項目		人數	百分比%
您覺得參與服務學習有收穫的原因是？	能增加學習動機、增加新知	37	32.74
	能找到興趣所在	2	1.77
	提早與社會接觸	8	7.08
	能增加與朋友相處的機會	14	12.39
	能夠幫助需要幫助的人	31	27.43
	增加自我成就感	10	8.85
	其他	13	11.50
	不知道/拒答	22	19.47
總和		137	121.24

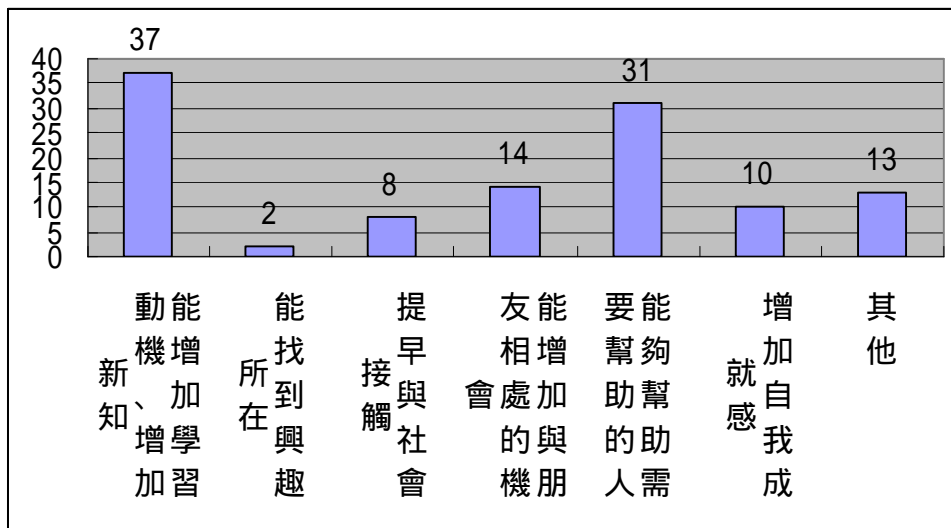


圖 4-2-21 受訪者覺得參與服務學習有收穫的原因統計圖

(五) 參與服務學習沒有收穫的原因 (少年組)

就 6 位覺得服務學習有收穫的受訪者中，覺得沒有收穫的原因以「沒興趣」和「學不到任何東西」為主，各為 2 位，佔全部覺得沒有收穫者的 33.33%。

表 4-2-28 受訪者覺得參與服務學習沒有收穫的原因統計表

項目		人數	百分比%
您覺得參與服務學習沒有收穫的原因是？	沒興趣	2	33.33
	學不到任何東西	2	33.33
	其他	2	33.33
總和		6	100.00

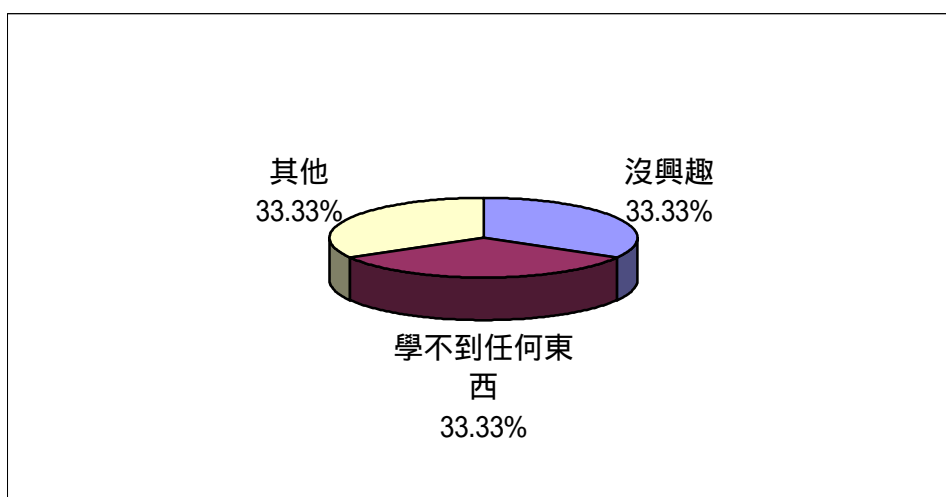


圖 4-2-22 受訪者覺得參與服務學習沒有收穫的原因是統計圖

第三節 年齡組別對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析

本節乃先針對各複選題與年齡組別進行交叉分析，並就各單選題進行卡方檢定，各題與年齡組別之差異性分析結果呈現如下：

壹、交叉分析

青少年主要沒有參與志願服務/服務學習的原因皆為「沒有時間」和「沒有資訊」，其次少年在乎的是「工作/課業壓力大」，青年在乎的是「時間無法配合」。

青少年主要參與的社會服務類型以「環保及社區服務」最多，其次為「教育服務」和「社會福利服務」；在參加管道上，少年組的比例較重在「透過學校安排」達 65.91%，青年組則較平均在「透過學校安排」、「由同學及朋友介紹」和「社團活動」；另外，青少年重視同儕關係，喜愛長時間與同儕共處，故主要參與的方式皆為「朋友或同學一起參與」、「自己去」和「社團活動」。

在可能參加社會服務的時間上，少年組較可能在「寒暑假」期間居多，青年組則是「星期例假日」期間；在希望參加的地方上皆以「家及社區附近」和「學校附近」為多，另外，青年組願意去「國內偏遠地區」的佔了 22.59%，少年組表示「都可以」亦佔了 17.07%。

青年組與少年組同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與家人的關係「更有話題」，也會使其與朋友(同學)的關係「更有話題」。

青年組認為政府主要以「提供誘因鼓勵企業推展志願服務」的方式來增加社會服務的比例(39.62%)居多，少年組則認為可以「多做宣導」(39.96%)。

以下就年齡組別(少年組與青年組)的複選題部份，進行交叉分析。

一、青、少年年齡組別對參與志願服務/服務學習情形之交叉比較分析

(一) 青、少年組對沒有參與志願服務/服務學習的原因比較分析

青年組主要沒有參與志願服務/服務學習的原因為「沒有時間」、「沒有資訊」和「時間無法配合」，少年組則為「沒有時間」、「沒有資訊」和「工作/課業壓力大」。其中青年組較少年組回答「沒有時間」者比例較高，分別佔 57.36% 及 46.36%；回答「沒有資訊」亦為青年組者較少年組為高，分別佔 19.93% 及 17.96%。另外，少年組可能正值大專聯考，所以工作/課業壓力大的原因佔了一部份。

表 4-3-1 青、少年年齡組別對沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因列聯表

項目		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
請問您沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因是?	時間無法配合	28	6.80	143	16.57	171	13.41
	沒有時間	191	46.36	495	57.36	686	53.80
	沒興趣	21	5.10	38	4.40	59	4.63
	身體狀況不佳	1	0.24	5	0.58	6	0.47
	沒有資訊	74	17.96	172	19.93	246	19.29
	沒有伴	6	1.46	2	0.23	8	0.63
	地點不方便			3	0.35	3	0.24
	家人反對	2	0.49	4	0.46	6	0.47
	工作/課業壓力大	50	12.14	104	12.05	154	12.08
	學校沒安排此課程	19	4.61	8	0.93	27	2.12
	面子問題(自尊心)			1	0.12	1	0.08
	其他	21	5.10	62	7.18	83	6.51
	不知道/拒答	56	13.59	35	4.06	91	7.14
總和		469	113.83	1072	124.22	1541	120.86

(二) 青、少年組對於最近一年內參加過社會服務(志願服務/服務學習)的類型比較分析

青年組與少年組主要參與的社會服務(志願服務/服務學習)順序前三名皆為「環保及社區服務」、「教育服務」和「社會福利服務」，其中少年組所佔比例為 44.32%、36.36%和 20.45%，皆較青年組的 35.71%、22.86%和 18.57%為高。

表 4-3-2 青、少年年齡組別對一年內參加社會服務(志願服務/服務學習)類型列聯表

		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您最近一年內參加過什麼類型的社會服務(志願服務/服務學習)?	社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入、單親家庭、綜合等福利服務等)	18	20.45	26	18.57	44	19.30
	環保及社區服務(如巷道清掃等)	39	44.32	50	35.71	89	39.04
	教育服務(如學校義務服務、讀報、圖書館、校內研究調查等)	32	36.36	32	22.86	64	28.07
	醫療衛生保健服務(如醫院服務等)	6	6.82	21	15.00	27	11.84
	文化休閒體育服務(如導覽員、解說員、指導員等)	4	4.55	17	12.14	21	9.21
	諮詢性服務(如服務台、服務人員等)	2	2.27	4	2.86	6	2.63
	輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)	2	2.27	12	8.57	14	6.14
	消防及救難服務(如童軍團、救難隊等)	6	6.82	13	9.29	19	8.33
	交通服務(如義交、學校糾察等)	16	18.18	7	5.00	23	10.09
	科學、科技服務(如網路志工、製作網頁、網頁維護等)	3	3.41	1	0.71	4	1.75
	議題倡導(如消費者意識、人權意識等)			3	2.14	3	1.32
	其他	1	1.14	7	5.00	8	3.51
不知道/拒答	2	2.27			2	0.88	
總和		131	148.86	193	137.86	324	142.11

(三) 青、少年組對參加社會服務(志願服務/服務學習)管道比較分析

青年組主要依序透過「學校安排(課程及老師)」、「由同學及朋友介紹」和「社團活動」三個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習)，少年組則為「透過學校安排(課程及老師)」、「由家人及親戚介紹」和「社團活動」。其中少年組高達 65.91% 是「透過學校安排(課程及老師)」，顯示少年組較依賴學校代為安排從事社會服務(志願服務/服務學習)的工作，而青年組的管道雖然也有 26.43% 依賴「透過學校安排(課程及老師)」來安排，但其餘管道亦較為平均。

表 4-3-3 青、少年年齡組別對參加社會服務(志願服務/服務學習)管道列聯表

		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
請問您是透過哪些管道來參加社會服務(志願服務/服務學習)?	透過學校安排(課程及老師)	58	65.91	37	26.43	95	41.67
	由志願服務機構內成員介紹	5	5.68	10	7.14	15	6.58
	由家人及親戚介紹	9	10.23	9	6.43	18	7.89
	由同學及朋友介紹	7	7.95	32	22.86	39	17.11
	從志願服務機構的宣傳單或海報獲知	3	3.41	10	7.14	13	5.70
	從媒體宣傳得知(如電視、廣播)			8	5.71	8	3.51
	從電腦網路得知	2	2.27	9	6.43	11	4.82
	社團活動	8	9.09	25	17.86	33	14.47
	其他	6	6.82	21	15.00	27	11.84
	不知道/拒答			1	0.71	1	0.44
總和		98	111.36	162	115.71	260	114.04

(四) 青、少年組對最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式比較分析

青年組最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式主要依序為「朋友或同學一起參與」、「社團活動」和「自己去」三個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習)，少年組則為「朋友或同學一起參與」、「自己去」和「社團活動」。其中可以看出青年組自己去的比例為 32.14%，較少年組的 22.73% 高出許多，可知青年組對社會服務(志願服務/服務學習)的自主性較少年組為高，少年組則較為依賴朋友同學的一起參與(56.82%)。

表 4-3-4 青、少年年齡組別對一年內參加社會服務(志願服務/服務學習)方式列聯表

項目		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)是...?	課程要求	11	12.50	9	6.43	20	8.77
	社團活動	22	25.00	31	22.14	53	23.25
	朋友或同學一起參與	50	56.82	66	47.14	116	50.88
	自己去	20	22.73	45	32.14	65	28.51
	與家人一起參與	13	14.77	17	12.14	30	13.16
	宗教團體安排	2	2.27	7	5.00	9	3.95
	其他	2	2.27	7	5.00	9	3.95
總和		120	136.36	182	130.00	302	132.46

二、青、少年年齡組別對參與志願服務/服務學習之意願交叉比較分析

(一) 青、少年組對可能參加社會服務的時間比較分析

青年組可能參加社會服務的時間依序為「星期例假日」、「有時間就願意」和「寒暑假」，少年組則為「寒暑假」、「星期例假日」和「有時間就願意」。其中可以看出少年組較希望在「寒暑假」進行社會服務，佔 47.24%，青年組則較可能在「星期例假日」參加，佔 51.38%。

表 4-3-5 青、少年年齡組別對可能參加社會服務的時間列聯表

項目		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
如果說您未來有可能參加社會服務的話，您會參加的時間是？	週間晚上/下課後	25	4.92	122	12.06	147	9.67
	星期例假日	172	33.86	520	51.38	692	45.53
	寒暑假	240	47.24	212	20.95	452	29.74
	都可以	16	3.15	20	1.98	36	2.37
	有時間就願意	139	27.36	215	21.25	354	23.29
	其他	3	0.59	9	0.89	12	0.79
	都不想參加	16	3.15	38	3.75	54	3.55
	不知道/拒答	18	3.54	42	4.15	60	3.95
總和		629	123.82	1178	116.40	1807	118.88

(二) 青、少年組對希望參加社會服務的地方比較分析

青年組希望參加社會服務的地點依序為「家及社區附近」、「學校附近」和「國內偏遠地區」，少年組則為「家及社區附近」、「學校附近」和「都可以」。其中可以看出有 61.12% 的受訪者皆希望能在「家及社區附近」從事社會服務工作，另外，青年組亦有 22.59% 的受訪者表示希望能在「國內偏遠地區」從事社會服務，較高於少年組。

表 4-3-6 青、少年年齡組別對希望參加社會服務的地點列聯表

		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
如果未來有機會參與社會服務，請問您希望在什麼地方參加？	家及社區附近	282	57.32	614	63.04	896	61.12
	學校附近	177	35.98	240	24.64	417	28.44
	沒去過的地方	71	14.43	135	13.86	206	14.05
	國內偏遠地區	56	11.38	220	22.59	276	18.83
	大陸地區	7	1.42	12	1.23	19	1.30
	海外地區	33	6.71	116	11.91	149	10.16
	都可以	84	17.07	125	12.83	209	14.26
	其他	8	1.63	17	1.75	25	1.71
	都不想參加	1	0.20			1	0.07
	不知道/拒答	12	2.44	18	1.85	30	2.05
總和		731	148.58	1497	153.70	2228	151.98

三、青、少年年齡組別對參與志願服務/服務學習主要參考團體的關係之交叉比較分析

(一) 青、少年組對覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和家人的關係產生什麼樣的變化比較分析

青年組與少年組同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與家人的關係「更有話題」，分別佔 52.14% 和 55.68%，其次則為「沒有影響」的 30.00% 與 23.86%，再其次則為「更親密」的 15.00% 和 14.77%，可見參加社會服務工作對於家人的關係多屬正向。

表 4-3-7 青、少年年齡組別對參加社會服務工作（志願服務/服務學習）和家人關係變化列聯表

		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和家人的關係產生什麼樣的變化？	更親密	13	14.77	21	15.00	34	14.91
	更有話題	49	55.68	73	52.14	122	53.51
	更衝突	1	1.14	2	1.43	3	1.32
	更疏離	1	1.14			1	0.44
	沒有影響	21	23.86	42	30.00	63	27.63
	其他	2	2.27	1	0.71	3	1.32
	不知道/拒答	1	1.14	1	0.71	2	0.88
總和		88	100.00	140	100.00	228	100.00

(二)青、少年組對覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和朋友(同學)的關係產生什麼樣的變化比較分析

青年組與少年組同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與朋友(同學)的關係「更有話題」，分別佔 48.57%和 45.45%，其次則為「沒有影響」的 23.57%與 23.86%，再其次則為「更親密」的 22.14%和 27.27%。

表 4-3-8 青、少年年齡組別對參加社會服務工作（志願服務/服務學習）和同儕關係的變化列聯表

		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和朋友(同學)的關係產生什麼樣的變化？	更親密	24	27.27	31	22.14	55	24.12
	更有話題	40	45.45	68	48.57	108	47.37
	更疏離	1	1.14	3	2.14	4	1.75
	沒有影響	21	23.86	33	23.57	54	23.68
	其他	1	1.14	4	2.86	5	2.19
	不知道/拒答	1	1.14	1	0.71	2	0.88
總和		88	100.00	140	100.00	228	100.00

四、青、少年年齡組別對參與志願服務/服務學習的認知交叉比較分析

(一) 青、少年組對認為政府要如何增加社會服務比例之比較分析

青年組認為政府要以「提供誘因鼓勵企業推展志願服務」、「增加志工培訓課程」和「多做宣導」來增加社會服務的比例，少年組則認為「多做宣導」、「多加表揚志工」和「減免學生志工學雜費」的方式可以增加社會服務的比例。其中可以看出有 34.08% 的受訪者相當重視政府提供誘因，使企業推展志願服務的力量(青年組部份為 39.62%)。

表 4-3-9 青、少年年齡組別對認為政府要如何增加社會服務的比例列聯表

		年齡組別				總和	
		少年組		青年組			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
請問您認為政府要如何增加社會服務的比例?	多加表揚志工	153	30.12	201	19.86	354	23.29
	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	83	16.34	158	15.61	241	15.86
	政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務	117	23.03	401	39.62	518	34.08
	減免志工個人稅收	78	15.35	260	25.69	338	22.24
	多做宣導	203	39.96	281	27.77	484	31.84
	減免學生志工學雜費	143	28.15	264	26.09	407	26.78
	落實訓練證書或志工證照	90	17.72	238	23.52	328	21.58
	提供車馬費	53	10.43	124	12.25	177	11.64
	增加志工培訓課程	106	20.87	296	29.25	402	26.45
	增加替代役男	34	6.69	146	14.43	180	11.84
	其他	1	0.20	17	1.68	18	1.18
	不知道/拒答	27	5.31	26	2.57	53	3.49
總和		1088	214.17	2412	238.34	3500	230.27

貳、交叉分析與差異性分析

在年齡組？與各題項之差異性分析(卡方分析)後發現，少年與青年組在以下單選題項具顯著性差異：

- 一、「認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練」，主要差異在於青年組認為「非常需要」者高於少年組，少年組認為不需要者較青年組多。
- 二、「所參加的社會服務(志願服務/服務學習)單位有無幫您保險」，主要差異在於青年組有保險的比例高於少年組，少年組沒有保險的比例亦高於青年組。
- 三、「未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加」，主要差異在於青年組每週願意從事 8 小時以上者高出少年組許多。
- 四、「未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)」，青年組「不願意參加」的比例高出少年組許多。
- 五、「參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會增加還是減少您和家人的相聚時間」，其主要的差異在於少年組認為「會增加」和家人相聚時間的比例高於青年組許多，青年組則認為「會減少」的比例則高於少年組。

一、參與志願服務/服務學習情形之交叉分析及差異性分析

(一)青、少年組對認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練呈顯著差異

經卡方檢定發現，年齡組別不同，在「認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練」上亦有不同的意見($p < .001$)($df = 4$)，主要的不同在於青年組認為「非常需要」者佔 47.83%，少年組僅佔 27.95%，而青年組認為「不需要」的佔 6.62%，而少年組卻佔了 19.88%。

表 4-3-10 青、少年年齡組別對認為參加社會服務（志願服務）是否需要事先接受訓練
列聯表

項目		組別		總和		
		少年組	青年組			
請問您認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練？	非常不需要	人數	4	6	10	
		年齡組別%	0.79	0.59	0.66	
	不需要	人數	101	67	168	
		年齡組別%	19.88	6.62	11.05	
	需要	人數	238	426	664	
		年齡組別%	46.85	42.09	43.68	
	非常需要	人數	142	484	626	
		年齡組別%	27.95	47.83	41.18	
	不知道/拒答	人數	23	29	52	
		年齡組別%	4.53	2.87	3.42	
	總和		人數	508	1012	1520
			年齡組別%	100	100	100

(二)青、少年組對所參加的社會服務（志願服務/服務學習）單位有無幫您保險呈顯著差異

經卡方檢定發現，年齡組別不同，在「所參加的社會服務（志願服務/服務學習）單位有無幫您保險」上亦有不同的意見($p=0.014<0.05$)($df = 2$)，其中最大的不同在於青年組「有」保險的佔了 35.00%，「沒有保險」則佔了 55.71%，而少年組則僅有 17.05%「有」辦理保險，高達 70.45%則「沒有」辦理保險。

表 4-3-11 青、少年年齡組別對參加社會服務（志願服務/服務學習）有無保險列聯表

項目		組別		總和		
		少年組	青年組			
您所參加的社會服務(志願服務/服務學習)單位有沒有幫您保險？	有	人數	15	49	64	
		年齡組別%	17.05	35.00	28.07	
	沒有	人數	62	78	140	
		年齡組別%	70.45	55.71	61.40	
	不知道/拒答	人數	11	13	24	
		年齡組別%	12.50	9.29	10.53	
	總和		人數	88	140	228
			年齡組別%	100.00	100.00	100.00

一、青、少年組對參與志願服務/服務學習的意願之交叉分析及差異性分析

(一)青、少年組對未來有機會參與社會服務的話，希望每個禮拜花多少時數來參加呈顯著差異

經卡方檢定發現，年齡組別不同，在「未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加」上有不同的意見($p < .001$)($df = 9$)，其中較大的不同在於青年組未來希望參與的每週小時數在「8小時以上」者佔了18.28%，高於少年組的9.16%；另外少年組在「2小時~未滿4小時」上則有25.46%，而青年組則為19.71%。整體上，青年組所願意參加社會服務的時間較少年組為長。

表 4-3-12 青、少年年齡組別對未來有機會參與社會服務願意花費的時數列聯表

項目		組別		總和	
		少年組	青年組		
如果未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加？	未滿 1 小時	人數	8	11	19
		年齡組別%	1.63	1.13	1.30
	1 小時~未滿 2 小時	人數	59	102	161
		年齡組別%	12.02	10.47	10.99
	2 小時~未滿 4 小時	人數	125	192	317
		年齡組別%	25.46	19.71	21.64
	4 小時~未滿 6 小時	人數	67	139	206
		年齡組別%	13.65	14.27	14.06
	6 小時~未滿 8 小時	人數	28	82	110
		年齡組別%	5.70	8.42	7.51
	8 小時以上	人數	45	178	223
		年齡組別%	9.16	18.28	15.22
	有時間就去	人數	74	171	245
		年齡組別%	15.07	17.56	16.72
	其他	人數	7	14	21
		年齡組別%	1.43	1.44	1.43
	都不希望參與	人數	4	6	10
		年齡組別%	0.81	0.62	0.68
	不知道/拒答	人數	74	79	153
		年齡組別%	15.07	8.11	10.44
總和		人數	491	974	1465
		年齡組別%	100.00	100.00	100.00

(二)青、少年組對未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）差異性分析

經卡方檢定發現，年齡組別不同，在「未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）」上有不同的意見($p < .001$)($df = 3$)，其中較大的不同在於青年組「不願意參加」的比例達 30.63%，大於少年組的 23.82%。

表 4-3-13 青、少年年齡組別對未來一年內是否願意參加社會服務（志願服務/服務學習）列聯表

項目		組別		總和	
		少年組	青年組		
請問您未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）？	願意參加	人數	232	437	669
		年齡組別%	45.67	43.18	44.01
	不願意參加	人數	121	310	431
		年齡組別%	23.82	30.63	28.36
	尚未決定	人數	111	240	351
		年齡組別%	21.85	23.72	23.09
	不知道/拒答	人數	44	25	69
		年齡組別%	8.66	2.47	4.54
總和		人數	508	1012	1520
		年齡組別%	100.00	100.00	100.00

二、青、少年組對參與志願服務/服務學習與主要參考團體的關係之交叉分析及差異性分析

(一)青、少年組對參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會增加還是減少您和家人的相聚時間差異性分析

經卡方檢定發現，年齡組別不同，在「參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會增加還是減少您和家人的相聚時間」上有不同的意見($p = .013 < .05$)($df = 3$)，其中較大的不同在於青年組認為「會增加」的較少，佔 15.71%，會減少的則較多，佔 27.14%；而少年組認為「會增加」的較多，佔 34.09%，而「會減少」的則較少，佔 18.18%。

表 4-3-14 青、少年年齡組別對參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會增加或減少和家人相聚時間列聯表

項目		組別		總和		
		少年組	青年組			
整體來說，您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會增加還是減少您和家人的相聚時間？	會減少	人數	16	38	54	
		年齡組別%	18.18	27.14	23.68	
	會增加	人數	30	22	52	
		年齡組別%	34.09	15.71	22.81	
	不會有影響	人數	39	74	113	
		年齡組別%	44.32	52.86	49.56	
	不知道/拒答	人數	3	6	9	
		年齡組別%	3.41	4.29	3.95	
	總和		人數	88	140	228
			年齡組別%	100.00	100.00	100.00

第四節 性別對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析

本節乃先針對各複選題與性別進行交叉分析，並就各單選題進行卡方檢定，將各題與性別之差異性分析結果呈現如下：

壹、交叉分析

男、女性主要沒有參與志願服務/服務學習的原因順序皆為「沒有時間」、「沒有資訊」和「時間無法配合」。

男性主要參與的社會服務(志願服務/服務學習)類型順序前三名為「環保及社區服務」、「教育服務」和「社會福利服務」，女性的前三名則為「教育服務」、「環保及社區服務」和「社會福利服務」。男性主要是「透過學校安排(課程及老師)」和「由同學及朋友介紹」，女性則為「透過學校安排(課程及老師)」和「社團活動」兩個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習)。

男性最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式主要依序為「朋友或同學一起參與」、「自己去」和「社團活動」三個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習)，女性則為「朋友或同學一起參與」、「社團活動」和「自己去」。在可能參加社會服務的時間分析上，男性傾向「星期例假日」的比例較女性為高；而女性傾向「寒暑假」的比例則較男性為高。在希望參加社會服務的地點上，可以看出女性受訪者希望能在「學校附近」和「國內偏遠地區」從事社會服務工作者較男性為多，女性則在社團活動上較活躍。

不論男、女性同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與家人的關係「更有話題」；不論男、女性同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與朋友(同學)的關係「更有話題」。

男女性皆認為政府要以「提供誘因鼓勵企業推展志願服務」和「多做宣傳」來增加社會服務的比例。

以下就性別與各複選題部份，進行交叉分析。

一、性別對參與志願服務/服務學習情形之交叉比較分析

(一) 性別對沒有參與志願服務/服務學習的原因比較分析

男、女性主要沒有參與志願服務/服務學習的原因順序皆為「沒有時間」、「沒有資訊」和「時間無法配合」，佔沒有參與社會服務男性受訪者的 51.28%、16.29% 和 13.42%，佔沒有參與社會服務女性受訪者的 56.24%、22.19% 和 13.41%。

表 4-4-1 性別對沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因列聯表

		性別				總和	
		男		女			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
請問您沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)的原因是?	時間無法配合	84	13.42	87	13.41	171	13.41
	沒有時間	321	51.28	365	56.24	686	53.80
	沒興趣	34	5.43	25	3.85	59	4.63
	身體狀況不佳	3	0.48	3	0.46	6	0.47
	沒有資訊	102	16.29	144	22.19	246	19.29
	沒有伴	6	0.96	2	0.31	8	0.63
	地點不方便			3	0.46	3	0.24
	家人反對	4	0.64	2	0.31	6	0.47
	工作/課業壓力大	79	12.62	75	11.56	154	12.08
	學校沒安排此課程	12	1.92	15	2.31	27	2.12
	面子問題(自尊心)	1	0.16			1	0.08
	其他	46	7.35	37	5.70	83	6.51
	不知道/拒答	51	8.15	40	6.16	91	7.14
	總和		743	118.69	798	122.96	1541

(二) 性別對您最近一年內參加過什麼類型的社會服務(志願服務/服務學習)比較分析

男性主要參與的社會服務(志願服務/服務學習)類型順序前三名為「環保及社區服務」、「教育服務」和「社會福利服務」，女性的前三名則為「教育服務」、「環保及社區服務」和「社會福利服務」。另外，男性的第四名為「消防及救難服務」，女性則為「醫療衛生保健服務」。

表 4-4-2 性別對最近一年內參加過什麼類型的社會服務(志願服務/服務學習)列聯表

		性別				總和	
		男		女			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您最近一年內參加過什麼類型的社會服務(志願服務/服務學習)?	社會福利服務(包括身心障礙者、老人、婦女、少年、兒童、低收入、單親家庭、綜合等福利服務等)	17	15.89	27	22.31	44	19.30
	環保及社區服務(如巷道清掃等)	50	46.73	39	32.23	89	39.04
	教育服務(如學校義務服務、讀報、圖書館、校內研究調查等)	23	21.50	41	33.88	64	28.07
	醫療衛生保健服務(如醫院服務等)	6	5.61	21	17.36	27	11.84
	文化休閒體育服務(如導覽員、解說員、指導員等)	10	9.35	11	9.09	21	9.21
	諮詢性服務(如服務台、服務人員等)	3	2.80	3	2.48	6	2.63
	輔導性服務(如張老師、生命線、保護管束等)	6	5.61	8	6.61	14	6.14035
	消防及救難服務(如童軍團、救難隊等)	12	11.21	7	5.79	19	8.33
	交通服務(如義交、學校糾察等)	9	8.41	14	11.57	23	10.09
	科學、科技服務(如網路志工、製作網頁、網頁維護等)	2	1.87	2	1.65	4	1.75
	議題倡導(如消費者意識、人權意識等)	2	1.87	1	0.83	3	1.32
	其他	4	3.74	4	3.31	8	3.51
	不知道/拒答	1	0.93	1	0.83	2	0.88
總和		145	135.51	179	147.93	324	142.11

(三) 性別對透過哪些管道來參加社會服務(志願服務/服務學習)比較分析

男性主要是「透過學校安排(課程及老師)」和「由同學及朋友介紹」,女性則為「透過學校安排(課程及老師)」和「社團活動」兩個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習)。

表 4-4-3 性別對透過哪些管道來參加社會服務(志願服務/服務學習)列聯表

		性別				總和	
		男		女			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
請問您是透過哪些管道來參加社會服務(志願服務/服務學習)?	透過學校安排(課程及老師)	36	33.64	59	48.76	95	41.67
	由志願服務機構內成員介紹	10	9.35	5	4.13	15	6.58
	由家人及親戚介紹	14	13.08	4	3.31	18	7.89
	由同學及朋友介紹	19	17.76	20	16.53	39	17.11
	從志願服務機構的宣傳單或海報獲知	6	5.61	7	5.79	13	5.70
	從媒體宣傳得知(如電視、廣播)	5	4.67	3	2.48	8	3.51
	從電腦網路得知	5	4.67	6	4.96	11	4.82
	社團活動	11	10.28	22	18.18	33	14.47
	其他	14	13.08	13	10.74	27	11.84
	不知道/拒答	1	0.93			1	0.44
總和		121	113.08	139	114.88	260	114.04

(四) 性別對最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式比較分析

男性最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式主要依序為「朋友或同學一起參與」、「自己去」和「社團活動」三個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習)，女性則為「朋友或同學一起參與」、「社團活動」和「自己去」。其中可以看出男性自己去的比例為 31.78%，較女性的 25.62% 高，可知男性對社會服務(志願服務/服務學習)的自主性較女性為高，女性較為依賴朋友同學的一起參與(57.85%)。

表 4-4-4 性別對最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式列聯表

		性別				總和	
		男		女			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)是...?	課程要求	6	5.61	14	11.57	20	8.77
	社團活動	21	19.63	32	26.45	53	23.25
	朋友或同學一起參與	46	42.99	70	57.85	116	50.88
	自己去	34	31.78	31	25.62	65	28.51
	與家人一起參與	16	14.95	14	11.57	30	13.16
	宗教團體安排	7	6.54	2	1.65	9	3.95
	其他	5	4.67	4	3.31	9	3.95
總和		135	126.17	167	138.02	302	132.46

二、性別對參與志願服務/服務學習意願之交叉比較分析

(一) 性別對可能參加社會服務的時間比較分析

男性和女性可能參加社會服務的時間皆依序為「星期例假日」、「寒暑假」和「有時間就願意」，但男性傾向「星期例假日」的比例為 47.44%，較女性的 43.70% 為高；而女性傾向「寒暑假」的比例為 32.39%，則較男性的 26.95% 為高。

表 4-4-5 性別對可能參加社會服務的時間列聯表

		性別				總和	
		男		女			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
如果說您未來有可能參加社會服務的話，您會參加的時間是？	週間晚上/下課後	69	9.30	78	10.03	147	9.67
	星期例假日	352	47.44	340	43.70	692	45.53
	寒暑假	200	26.95	252	32.39	452	29.74
	都可以	17	2.29	19	2.44	36	2.37
	有時間就願意	172	23.18	182	23.39	354	23.29
	其他	5	0.67	7	0.90	12	0.79
	都不想參加	33	4.45	21	2.70	54	3.55
	不知道/拒答	31	4.18	29	3.73	60	3.95
總和		879	118.46	928	119.28	1807	118.88

(二) 性別對希望參加社會服務的地方比較分析

不論男、女性希望參加社會服務的地點皆依序為「家及社區附近」、「學校附近」和「國內偏遠地區」。其中可以看出女性受訪者希望能在「學校附近」和「國內偏遠地區」從事社會服務工作者較男性為多。

表 4-4-6 性別對希望參加社會服務的地點列聯表

		性別				總和	
		男		女			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
如果未來有機會參與社會服務，請問您希望在什麼地方參加？	家及社區附近	442	62.34	454	59.97	896	61.12
	學校附近	185	26.09	232	30.65	417	28.44
	沒去過的地方	97	13.68	109	14.40	206	14.05
	國內偏遠地區	116	16.36	160	21.14	276	18.83
	大陸地區	11	1.55	8	1.06	19	1.30
	海外地區	66	9.31	83	10.96	149	10.16
	都可以	101	14.25	108	14.27	209	14.26
	其他	13	1.83	12	1.59	25	1.71
	都不想參加(1	0.14			1	0.07
	不知道/拒答	16	2.26	14	1.85	30	2.05
總和		1048	147.81	1180	155.88	2228	151.98

三、性別對參與志願服務/服務學習主要參考團體的關係之交叉比較分析

(一) 性別對覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和家人的關係產生什麼樣的變化比較分析

不論男、女性同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與家人的關係「更有話題」，分別佔 52.34%和 54.55%，其次則為「沒有影響」的 28.04%與 27.27%，再其次則為「更親密」的 16.82%和 13.22%。

表 4-4-7 性別對參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使和家人關係產生的變化
列聯表

項目		性別				總和	
		男		女			
		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和家人的關係產生什麼樣的變化？	更親密	18	16.82	16	13.22	34	14.91
	更有話題	56	52.34	66	54.55	122	53.51
	更衝突	1	0.93	2	1.65	3	1.32
	更疏離			1	0.83	1	0.44
	沒有影響	30	28.04	33	27.27	63	27.63
	其他	1	0.93	2	1.65	3	1.32
	不知道/拒答	1	0.93	1	0.83	2	0.88
總和		107	100.00	121	100.00	228	100.00

(二)性別對覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和同儕關係產生的變化
交叉分析

不論男 女性同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與朋友(同學)的關係「更有話題」, 分別佔 42.99%和 51.24%, 其次男性則為「沒有影響」和「更親密」的 25.23%, 女性則為「更親密」的 23.14%和「沒有影響」22.31%。

表 4-4-8 性別對參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使和同儕關係產生的變化
列聯表

項目		性別				總和	
		男		女			
		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
您覺得參加社會服務工作（志願服務/服務學習）會使您和朋友(同學)的關係產生什麼樣的變化？	更親密	27	25.23	28	23.14	55	24.12
	更有話題	46	42.99	62	51.24	108	47.37
	更疏離	3	2.80	1	0.83	4	1.75
	沒有影響	27	25.23	27	22.31	54	23.68
	其他	2	1.87	3	2.48	5	2.19
	不知道/拒答	2	1.87			2	0.88
總和		107	100.00	121	100.00	228	100.00

四、性別對參與志願服務/服務學習的認知交叉比較分析

(一) 性別對認為政府要如何增加社會服務的比例比較分析

男性認為政府要以「提供誘因鼓勵企業推展志願服務」、「多做宣傳」和「減免學生志工學雜費」來增加社會服務的比例，女性則認為「政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務」、「多做宣導」和「增加志工培訓課程」的方式可以增加社會服務的比例。

表 4-4-9 性別對認為政府要如何增加社會服務的比例列聯表

		性別				總和	
		男		女			
項目		人數	百分比%	人數	百分比%	人數	百分比%
請問您認為政府要如何增加社會服務的比例?	多加表揚志工	170	22.91	184	23.65	354	23.29
	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	95	12.80	146	18.77	241	15.86
	政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務	248	33.42	270	34.70	518	34.08
	減免志工個人稅收	171	23.05	167	21.47	338	22.24
	多做宣導	221	29.78	263	33.80	484	31.84
	減免學生志工學雜費	202	27.22	205	26.35	407	26.78
	落實訓練證書或志工證照	152	20.49	176	22.62	328	21.58
	提供車馬費	74	9.97	103	13.24	177	11.64
	增加志工培訓課程	171	23.05	231	29.69	402	26.45
	增加替代役男	123	16.58	57	7.33	180	11.84
	其他	10	1.35	8	1.03	18	1.18
	不知道/拒答	28	3.77	25	3.21	53	3.49
	總和		1665	224.39	1835	235.86	3500

貳、交叉分析及差異性分析

在性? 與各單選題項之差異性分析(卡方分析)後發現，男性與女性在以下題項具顯著性差異：

- 一、「義工或志工（志願服務）對整體社會來說重要不重要」，主要差異在女性認為「非常重要」的比例高於男性許多。
- 二、「認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練」，主要差異在女性認為「非常需要」的比例高於男性許多。

詳細狀況請參閱以下卡方及交叉分析。

一、性別與志願服務/服務學習認知之交叉分析及差異性分析

(一)性別對義工或志工（志願服務）對整體社會來說重要不重要呈顯著差異

經卡方檢定發現，性別不同，在「義工或志工（志願服務）對整體社會來說重要不重要」上亦有不同的意見($p < .001$)($df = 4$)，其中最大的不同在於女性認為「非常需要」者佔 54.88%，男性僅佔 45.01%。

表 4-4-10 性別對義工或志工（志願服務）對整體社會來說重要不重要列聯表

項目			性別		總和	
			男	女		
義工或志工（志願服務）對整體社會來說重要不重要	非常不重要	人數	3	3	6	
		性別內的%	0.40	0.39	0.39	
	不重要	人數	17	8	25	
		性別內的%	2.29	1.03	1.64	
	重要	人數	332	316	648	
		性別內的%	44.74	40.62	42.63	
	非常重要	人數	334	427	761	
		性別內的%	45.01	54.88	50.07	
	不知道/拒答	人數	56	24	80	
		性別內的%	7.55	3.08	5.26	
	總和		人數	742	778	1520
			性別內的%	100.00	100.00	100.00

(二)性別對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練呈顯著差異

經卡方檢定發現，性別不同，在「認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練」上亦有不同的意見($p=0.003<.01$)($df = 4$)，其中最大的不同在於女性認為「非常需要」者佔 44.86%，男性僅佔 37.33%。

表 4-4-11 性別對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練列聯表

項目		性別		總和	
		男	女		
請問您認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練?	非常不需要	人數	7	3	10
		性別內的%	0.94	0.39	0.66
	不需要	人數	99	69	168
		性別內的%	13.34	8.87	11.05
	需要	人數	329	335	664
		性別內的%	44.34	43.06	43.68
	非常需要	人數	277	349	626
		性別內的%	37.33	44.86	41.18
	不知道/拒答	人數	30	22	52
		性別內的%	4.04	2.83	3.42
總和		人數	742	778	1520
		性別內的%	100.00	100.00	100.00

第五節 在學與否對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析

在學與否和各單選題項之差異性分析(卡方分析)後發現，學生與非學生在以下題項具顯著性差異。

1. 「最近一年內有沒有參加過社會服務(志願服務/包括學校的服務學習課程)的工作」, 主要差異在學生「有」參加者較非學生多。
2. 「從事社會服務(志願服務/服務學習)前, 是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練?」, 主要差異在學生「沒有」受過訓練的比例高於非學生許多。
3. 「所參加的社會服務(志願服務/服務學習)單位有沒有幫您保險?」, 主要差異在於學生「沒有」保險者較非學生者多。
4. 「未來有機會參與社會服務, 您希望每個禮拜花多少小時來參加?」, 主要差異在於學生願意參加「2~未滿4小時」的人較非學生者多, 而非學生表示「8小時以上」的人較非學生者多。
5. 「未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)」, 主要差異在於非學生「不願意參加」的人較學生者多。
6. 「認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練」, 主要差異在於非學生表示「非常需要」的人較學生者多, 而學生認為「不需要」的人較非學生者多。

以下就在學與否和各單選題部份, 進行卡方分析及交叉分析。

一、在學與否對最近一年內有沒有參加過社會服務(志願服務/包括學校的服務學習課程)的工作呈顯著差異

經卡方檢定發現, 在學與否在「最近一年內有沒有參加過社會服務(志願服務/包括學校的服務學習課程)的工作」上亦有不同的結果($p < .001$)($df = 2$), 其中最大的不同在於學生表示「有」的人較非學生者多, 佔全部的 18.64%, 而非學生表示「沒有」的人較學生者多, 佔全部的 87.87%。

表 4-5-1 在學與否對一年內是否參加過社會服務（志願服務/包括學校的服務學習課程工作列聯表

項目			在學與否		總和
			學生	非學生	
請問您最近一年內有沒有參加過社會服務（志願服務/包括學校的服務學習課程）的工作？	有	人數	145	83	228
		在學與否內的 %	18.64	11.19	15.00
	沒有	人數	623	652	1275
		在學與否內的 %	80.08	87.87	83.88
	不知道/拒答	人數	10	7	17
		在學與否內的 %	1.29	0.94	1.12
總和		人數	778	742	1520
		在學與否內的 %	100.00	100.00	100.00

二、在學與否對從事社會服務（志願服務/服務學習）前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練呈顯著差異

經卡方檢定發現，在學與否在「從事社會服務（志願服務/服務學習）前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練？」上有不同的結果($p=.035<.05$)($df = 1$)，其中最大的不同在於非學生表示「有」的人較學生者多，佔全部的 49.40%，而學生表示「沒有」的人較非學生者多，佔全部的 64.83%。可見非學生者所從事的社會服務(志願服務/服務學習)較學生所受到的訓練為多。

表 4-5-2 在學與否對從事社會服務（志願服務/服務學習）前是否參加過該單位提供之事前訓練列聯表

項目			在學與否		總和
			學生	非學生	
請問您從事社會服務（志願服務/服務學習）前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練？	有	人數	51	41	92
		在學與否內的 %	35.17	49.40	40.35
	沒有	人數	94	42	136
		在學與否內的 %	64.83	50.60	59.65
總合		人數	145	83	228
		在學與否內的 %	100.00	100.00	100.00

三、在學與否對所參加的社會服務（志願服務/服務學習）單位有沒有幫您保險呈顯著差異

經卡方檢定發現，在學與否在「所參加的社會服務（志願服務/服務學習）單位有沒有幫您保險？」上有不同的結果($p=.028<.05$)($df = 2$)，其中最大的不同在非學生表示「有」的人較學生者多，佔全部的 49.40%，而學生表示「沒有」的人較非學生者多，佔全部的 64.83%。可見非學生者所從事的社會服務(志願服務/服務學習)較學生的保險為多。

表 4-5-3 在學與否對參加之社會服務（志願服務/服務學習）單位是否有保險列聯表

項目			在學與否		總和
			學生	非學生	
您所參加的社會服務（志願服務/服務學習）單位有沒有幫您保險？	有	人數	32	32	64
		在學與否內的 %	22.07	38.55	28.07
	沒有	人數	97	43	140
		在學與否內的 %	66.90	51.81	61.40
	不知道/拒答	人數	16	8	24
		在學與否內的 %	11.03	9.64	10.53
總和		人數	145	83	228
		在學與否內的 %	100.00	100.00	100.00

四、在學與否對未來有機會參與社會服務的話，希望每個禮拜花多少時數來參加呈顯著差異

經卡方檢定發現，在學與否在「未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加？」上有不同的結果($p<.001$)($df = 9$)，其中最大的不同在於學生願意參加「2~未滿 4 小時」的人較非學生者多，佔全部的 25.16%，而非學生表示「8 小時以上」的人較非學生者多，佔全部的 18.56%。

表 4-5-4 在學與否對未來有機會參與社會服務，願意每週花費之時數列聯表

項目		在學與否		總和	
		學生	非學生		
如果未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加？	未滿 1 小時	人數	10	9	19
		在學與否內的 %	1.32	1.27	1.30
	1~未滿 2 小時	人數	88	73	161
		在學與否內的 %	11.59	10.34	10.99
	2~未滿 4 小時	人數	191	126	317
		在學與否內的 %	25.16	17.85	21.64
	4~未滿 6 小時	人數	108	98	206
		在學與否內的 %	14.23	13.88	14.06
	6~未滿 8 小時	人數	49	61	110
		在學與否內的 %	6.46	8.64	7.51
	8 小時以上	人數	92	131	223
		在學與否內的 %	12.12	18.56	15.22
	有時間就去	人數	112	133	245
		在學與否內的 %	14.76	18.84	16.72
	其他	人數	10	11	21
		在學與否內的 %	1.32	1.56	1.43
	都不希望參與	人數	5	5	10
		在學與否內的 %	0.66	0.71	0.68
不知道/拒答	人數	94	59	153	
	在學與否內的 %	12.38	8.36	10.44	
總和	人數	759	706	1465	
	在學與否內的 %	100.00	100.00	100.00	

五、在學與否對未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）呈顯著差異

經卡方檢定發現，在學與否在「未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）」上有不同的結果($p < .001$)($df = 3$)，其中最大的不同在於非學生「不願意參加」的人較學生者多，佔全部的 32.21%。

表 4-5-5 在學與否對未來一年內是否願意參加社會服務（志願服務/服務學習）列聯表

項目			在學與否		總和	
			學生	非學生		
請問您未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)？	願意參加	人數	361	308	669	
		在學與否內的 %	46.40	41.51	44.01	
	不願意參加	人數	192	239	431	
		在學與否內的 %	24.68	32.21	28.36	
	尚未決定	人數	177	174	351	
		在學與否內的 %	22.75	23.45	23.09	
	不知道/拒答	人數	48	21	69	
		在學與否內的 %	6.17	2.83	4.54	
	總和		人數	778	742	1520
			在學與否內的 %	100.00	100.00	100.00

六、在學與否對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練呈顯著差異

經卡方檢定發現，在學與否在「認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練」上有不同的結果($p < .001$)($df = 4$)，其中最大的不同在於非學生表示「非常需要」的人較學生者多，佔全部的 48.92%，而學生認為「不需要」的人較非學生者多，佔全部的 15.04%。

表 4-5-6 在學與否對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練列聯表

項目			在學與否		總和	
			學生	非學生		
請問您認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練？	非常不需要	人數	4	6	10	
		在學與否內的 %	0.51	0.81	0.66	
	不需要	人數	117	51	168	
		在學與否內的 %	15.04	6.87	11.05	
	需要	人數	365	299	664	
		在學與否內的 %	46.92	40.30	43.68	
	非常需要	人數	263	363	626	
		在學與否內的 %	33.80	48.92	41.18	
	不知道/拒答	人數	29	23	52	
		在學與否內的 %	3.73	3.10	3.42	
	總和		人數	778	742	1520
			在學與否內的 %	100	100	100

第六節 教育程度對參與志願服務/服務學習情形之關聯性分析

就教育程度和各單選題項之差異性分析(卡方分析)後發現，各種不同學歷在以下題項具顯著性差異。

1. 「從事社會服務(志願服務/服務學習)前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練」，主要差異在於「大專及以上」程度者，較其它學歷者「有」受過訓練的比例為高。
2. 「未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)」，主要差異為「大專及以上」程度者表示「願意參加」的人較「高中、職」及「國中及以下」者多出許多。
3. 「義工或志工(志願服務)對整體社會來說重要不重要」，主要差異在於「大專及以上」表示「非常重要」的人較「高中、職」及「國中及以下」者多出許多。
4. 「認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練」，主要差異在於「大專及以上」表示「非常需要」的人較「高中、職」及「國中及以下」者多出許多。

以下就在學與否和各單選題部份，進行卡方分析及交叉分析。

一、教育程度對從事社會服務(志願服務/服務學習)前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練呈顯著差異

經卡方檢定發現，教育程度不同在「從事社會服務(志願服務/服務學習)前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練」上則有不同的結果($p < .001$)($df = 2$)，其中最大的不同在於「大專及以上」程度者表示「有」參加過該單位機構所提供的事前的訓練的人較「高中、職」及「國中及以下」者高出許多，分別各佔 59.62%、30.77%和 25.00%。

表 4-6-1 教育程度對從事社會服務(志願服務/服務學習)前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練列聯表

項目			教育程度			總和
			國中及以下	高中、職	大專及以上	
從事社會服務前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練？	有	人數	1	8	31	40
		教育程度內的 %	25.00	30.77	59.62	48.78
	沒有	人數	3	18	21	42
		教育程度內的 %	75.00	69.23	40.38	51.22
總和		人數	4	26	52	82
		教育程度內的 %	100.00	100.00	100.00	100.00

二、教育程度對未來一年內是否願意參加社會服務（志願服務/服務學習）呈顯著差異

經卡方檢定發現，教育程度不同在「未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）」上有不同的結果($p=.028<.05$)($df = 6$)，其中最大的不同在於「大專及以上」表示「願意參加」的人較「高中、職」及「國中及以下」者多出許多，分別各佔 45.91%、36.02%和 28.21%。

表 4-6-2 教育程度對未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)列聯表

項目			教育程度			總和
			國中及以下	高中、職	大專及以上	
請問您未來一年內願意不願意參加社會服務（志願服務/服務學習）？	願意參加	人數	11	94	202	307
		教育程度內的 %	28.21	36.02	45.91	41.49
	不願意參加	人數	15	88	136	239
		教育程度內的 %	38.46	33.72	30.91	32.30
	尚未決定	人數	10	69	94	173
		教育程度內的 %	25.64	26.44	21.36	23.38
	不知道/拒答	人數	3	10	8	21
		教育程度內的 %	7.69	3.83	1.82	2.84
	總和	人數	39	261	440	740
		教育程度內的 %	100.00	100.00	100.00	100.00

三、教育程度對義工或志工（志願服務）對整體社會的重要性呈顯著差異

經卡方檢定發現，教育程度不同在「義工或志工（志願服務）對整體社會來說重要不重要」的認知上有不同的結果($p<.001$)($df = 6$)，其中最大的不同在於「大專及以上」表示「非常重要」的人較「高中、職」及「國中及以下」者多出許多，分別各佔 55.68%、45.59%和 25.64%。

表 4-6-3 教育程度對義工或志工（志願服務）對整體社會的重要性列聯表

項目			教育程度			總和	
			國中及以下	高中、職	大專及以上		
義工或志 工（志願服 務）對整體 社會來說 重要不重 要	不重要與 非常不重要	人數	2	6	9	17	
		教育程度內的 %	5.13	2.30	2.05	2.30	
	重要	人數	19	114	178	311	
		教育程度內的 %	48.72	43.68	40.45	42.03	
	非常重要	人數	10	119	245	374	
		教育程度內的 %	25.64	45.59	55.68	50.54	
	不知道/拒答	人數	8	22	8	38	
		教育程度內的 %	20.51	8.43	1.82	5.14	
	總和		人數	39	261	440	740
			教育程度內的 %	100.00	100.00	100.00	100.00

四、教育程度對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練呈顯著差異

經卡方檢定發現，教育程度不同在「認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練」的認知上有不同的結果($p < .001$)($df = 6$)，其中最大的不同在於「大專及以上」表示「非常需要」的人較「高中、職」及「國中及以下」者多出許多，分別各佔 54.77%、42.91%和 23.08%。

表 4-6-4 教育程度對認為參加社會服務（志願服務）是否需要先接受訓練列聯表

項目			教育程度			總和	
			國中及以下	高中、職	大專及以上		
請問您認為 參加社會服 務（志願服 務）是否需 要先接受訓 練	不需要與 非常不需要	人數	7	28	21	56	
		教育程度內的 %	17.95	10.73	4.77	7.57	
	需要	人數	18	116	165	299	
		教育程度內的 %	46.15	44.44	37.50	40.41	
	非常需要	人數	9	112	241	362	
		教育程度內的 %	23.08	42.91	54.77	48.92	
	不知道/拒答	人數	5	5	13	23	
		教育程度內的 %	12.82	1.92	2.95	3.11	
	總和		人數	39	261	440	740
			教育程度內的 %	100.00	100.00	100.00	100.00

第七節 綜合分析

以下就第二節至第六節之分析結果，歸納出以下之綜合整理與討論。

一、就青、少年參與志願服務/服務學習情形分析

- (一) 青、少年從事志願服務/服務學習以每週一小時居多，參與志願服務/服務學習的類型，以「環保及社區服務」和「教育服務」類居多，而參加的管道則以「透過學校安排」為多數，參與的方式則是與「朋友或同學一起參與」，可見目前青少年參與志願服務/服務學習仍以學校所提供的管道為主，此類管道大多易及性較高，而參與時大多和同儕一起，每週服務時間並不算長，服務的地點則以和地方上結合的社區或學校的環保或教育服務為主。
- (二) 未來可能參加志願服務/服務學習的青、少年，希望參加的地方依序以「家及社區附近」居多，其次為「學校附近」和「國內偏遠地區」，而目前實際參加的類型則以「環保及社區服務」、「教育服務」和「社會福利服務」為多，可見未來從事志願服務/服務學習的青、少年將以社區、學校的環保及教育服務方向為主，而國內偏遠地區則是有潛力可以發展的方向。
- (三) 在青、少年從事志願服務/服務學習時，沒有辦理事前訓練和保險者幾乎都在六成左右，顯示目前的志願服務/服務學習仍缺乏事前訓練和保險的觀念，或是缺乏訓練和保險的經費，可見志願服務/服務學習在管理上仍需要進步和健全的空間。
- (四) 有五成左右曾參與志願服務/服務學習的青、少年表示有受到別人的鼓勵，其中主要的對象仍以「父母」和「老師」居多，顯示主要影響青、少年參與志願服務/服務學習的人，主要還是來自於父母和老師等長輩的誘導。
- (五) 針對有參與志願服務/服務學習的青、少年認為參加志願服務/服務學習的主要動機，以「有愛心，可以幫助他人」居多，其次為「貢獻(有利於社會)」，可見曾參與志願服務/服務學習的青、少年大多能有「利他」的觀念。
- (六) 青、少年未來有機會參加志願服務/服務學習的時間以「星期例假日」居多，其次則為「寒暑假」，表示「有時間就願意」為第三；在沒有參與志願服務的青、少年而言，以「沒有時間」、「沒有資訊」和「時間無法配合」等三項居多，顯示青、少年雖有意願在假期進行志願服務/服務學習，但在時間的安排上仍有相當的問題。
- (七) 有 92.70%的青、少年認為義工或志工(志願服務)對整體社會來說「重要(包含重要與非常重要)」，而青、少年表示未「願意參加」社會服務(志願服務/服務學習)者達 44.01%，但目前實際的參與率只有 15%，顯示未來青、

少年從事志願服務/服務學習仍有能成長的空間。

- (八) 青、少年認為「政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務」、「多做宣導」、「減免學生志工學雜費」和「增加志工培訓課程」依序是四個政府增加社會服務比例的辦法。其中「政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務」和「減免學生志工學雜費」是針對青、少年個人在職或求學狀態進行推廣，以協助有意願而受限於目前在職或求學狀況而無法參與志願服務/服務學習者；而「多做宣導」和「增加志工培訓課程」則是全面性的進行志願服務/服務學習的推廣，以求達到全民共識。
- (九) 在參與志願服務/服務學習與主要參考團體的關係上，以「不會影響」和家人的相聚時間居多，表示和家人與朋友「更有話題」、「更親密」的相加也都在七成左右，顯示大多數的青、少年在參與志願服務/服務學習後，和家人與朋友都能有更優質的互動關係。
- (十) 在少年組從事服務學習的部份，有參加過學校服務學習課程的佔24.41%，其中主要乃是透過「老師的課程安排」和「學校規定統一安排」，覺得參與服務學習「有」收穫的佔91.13%，覺得有收穫的主要原因是「能增加學習動機、增加新知」、「能夠幫助需要幫助的人」和「能增加與朋友相處的機會」。從此可看出服務學習主要仍是藉由學校內部的管道發起，少年仍處在被動的狀態下，但大多數仍覺得參與服務學習是有收穫的。

二、就年齡組別參與情形分析

- (一) 青、少年主要沒有參與志願服務/服務學習的原因皆為「沒有時間」和「沒有資訊」，其次少年在乎的是「工作/課業壓力大」，青年在乎的是「時間無法配合」。
- (二) 青、少年主要參與的社會服務類型以「環保及社區服務」最多，其次為「教育服務」和「社會福利服務」；在參加管道上，少年組的比例較被動地偏重在「透過學校安排」，青年組則較平均在「透過學校安排」、「由同學及朋友介紹」和「社團活動」；青少年重視同儕關係，或較長時間與同儕共處，故主要參與的方式皆為「朋友或同學一起參與」、「自己去」和「社團活動」。
- (三) 在可能參加社會服務的時間上，少年組較可能在「寒暑假」期間，青年組則是「星期例假日」期間。在希望參加的地方上皆以「家及社區附近」和「學校附近」等易及性較高的地方為多；另外，青年組願意去「國內偏遠地區」的佔了22.59%，顯示青年組有開發在例假日為「國內偏遠地區」服務的可能性。
- (四) 青年組認為政府主要以「提供誘因鼓勵企業推展志願服務」來增加社會服務的比例，可見青年組的確因目前企業較少鼓勵推展志願服務，進而使其從事志願服務動能無法發展；少年組則認為「多做宣導」，提升全民共識，進而提升社會服務的比例。

- (五) 青年組認為參加社會服務(志願服務)「非常需要」接受事前訓練者高於少年組，少年組認為不需要者較青年組多，顯示少年對從事社會服務事前訓練的觀念較為淡薄。
- (六) 在從事社會服務(志願服務/服務學習)時的保險問題上，青年組較少年組保險的比例為高，顯示少年組對於自身的安全性問題較為忽視，亦或是因為大多由學校代為處理，因而不重視保險的問題。
- (七) 青年組每週願意從事 8 小時以上的社會服務者高於少年組許多，少年組願意從事的每週小時數較多落在 2 小時~未滿 4 小時中，顯示青年因為安排自我時間的自主性較高，因為有較多人願意從事長時間的社會服務(志願服務)工作，而少年則較為受限。
- (八) 在「未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)」的問題上，青年組「不願意參加」的比例高出少年組許多，顯示少年組較具有開發從事志願服務的可能性。
- (九) 少年組認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)「會增加」和家人的相聚時間者較青年組高出許多，青年組認為「會減少」的比例則高於少年組，顯示青年組較少年組認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)的確會影響與家人的相處時間。

表 4-7-1 年齡組別與各題項交叉分析之摘要表

項 目	少年組	青年組
是否需要先接受訓練	需要 48.85% 非常需要 27.95%	需要 42.09% 非常需要 47.83%
沒有參與志願服務/服務學習的原因	沒有時間 46.36% 沒有資訊 17.96% 工作/課業壓力大 12.14%	沒有時間 57.36% 沒有資訊 19.93% 時間無法配合 16.57%
參與社會服務類型	環保及社區服務 44.32% 教育服務 36.36% 社會福利服務 20.45%	環保及社區服務 35.71% 教育服務 22.86% 社會福利服務 18.57%
參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道	透過學校安排 65.91% 由家人及親戚介紹 10.23% 社團活動 9.09%	學校安排 26.43% 由同學及朋友介紹 22.86% 社團活動 17.86%
參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式	朋友或同學一起參與 56.82% 社團活動 25.00% 自己去 22.73%	朋友或同學一起參與 47.14% 自己去 32.14% 社團活動 22.14%
可能參與的時間	寒暑假 47.24% 星期例假日 33.86% 有時間就願意 27.36%	星期例假日 51.38% 有時間就願意 21.25% 寒暑假 20.95%

表 4-7-1 年齡組別與各題項交叉分析之摘要表(續)

項 目	少年組	青年組
希望參與的地方	家及社區附近 57.32% 學校附近 35.98% 都可以 17.07%	家及社區附近 63.04% 學校附近 24.64% 國內偏遠地區 22.59%
與家人相聚時間	不會有影響 44.32% 會增加 34.09% 會減少 18.18%	不會有影響 52.86% 會減少 27.14% 會增加 15.71%
與家人的關係	更有話題 55.68% 沒有影響 23.86% 更親密 14.77%	更有話題 52.14% 沒有影響 30.00% 更親密 15.00%
與朋友(同學)的關係	更有話題 45.45% 沒有影響 23.86% 更親密 27.27%	更有話題 48.57% 沒有影響 23.57% 更親密 22.14%
政府如何增加社會服務比例	多做宣導 39.96% 多加表揚志工 30.12% 減免學生志工學雜 28.15%	提供誘因鼓勵企業推展 39.62% 增加志工培訓課程 29.25% 多做宣導 27.77%
有無保險	有 17.05% 沒有 70.45%	有 35.00% 沒有 55.71%
每週花多少小時	2~未滿 4 小時 25.46% 有時間就去 15.07%	2~未滿 4 小時 19.71% 8 小時以上 18.28%
一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)	願意 45.67% 不願意 23.82%	願意 43.18% 不願意 30.63%

三、就性別參與情形分析

- (一) 男性主要參與的社會服務(志願服務/服務學習)類型順序前三名為「環保及社區服務」、「教育服務」和「社會福利服務」,女性的前三名則為「教育服務」、「環保及社區服務」和「社會福利服務」,顯示男性較多從事較為動態的「環保及社區服務」工作,女性則較多從事較為靜態的「教育服務」工作。
- (二) 男性主要是「透過學校安排(課程及老師)」和「由同學及朋友介紹」,女性則為「透過學校安排(課程及老師)」和「社團活動」兩個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習),顯示除了學校安排之外,男性較容易接受到「同學及朋友」的管道,女性則較易接受到「社團活動」的安排。也因此,男性最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式主要依序為「朋友或同學一起參與」、「自己去」和「社團活動」三個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習),女性則為「朋友或同學一起參與」、「社團活動」和「自己去」。

- (三) 在可能參加社會服務的時間分析上，男性傾向「星期例假日」的比例較女性為高；而女性傾向「寒暑假」的比例則較男性為高。在希望參加社會服務的地點上，可以看出女性受訪者希望能在「學校附近」和「國內偏遠地區」從事社會服務工作者較男性為多。
- (四) 不論男性或女性皆認為政府要以「提供誘因鼓勵企業推展志願服務」、「多做宣傳」為主要的方法來增加社會服務的比例，但男性第三在意的是「減免學生志工學雜費」，女性則為「增加志工培訓課程」，可見女性較希望政府能增設志工培訓的課程以利參與。
- (五) 女性認為義工或志工（志願服務）對整體社會來說「重要」（包含重要與非常重要）的比例達 95.50%，男性則為 89.75%，整體來說，女性亦較重視或認同義工或志工在社會上所扮演的角色。

表 4-7-2 性別與各題項交叉分析之摘要表

項 目	男	女
對整體社會的重要性	重要 44.74% 非常重要 45.01%	重要 40.62% 非常重要 54.88%
是否需要先接受訓練	需要 44.34% 非常需要 37.33%	需要 43.06% 非常需要 44.86%
沒有參與志願服務/服務學習的原因	沒有時間 51.28% 沒有資訊 16.29% 時間無法配合 16.5713.42%	沒有時間 56.24% 沒有資訊 22.19% 時間無法配合 13.41%
參與社會服務類型	環保及社區服務 46.73% 教育服務 21.50% 社會福利服務 15.89%	教育服務 33.88% 環保及社區服務 32.23% 社會福利服務 22.31%
參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道	透過學校安排 33.64% 由同學及朋友介紹 17.76%	學校安排 48.76% 社團活動 18.18%
參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式	朋友或同學一起參與 42.99% 自己去 31.78% 社團活動 19.63%	朋友或同學一起參與 57.85% 社團活動 26.45% 自己去 25.62%
可能參與的時間	星期例假日 47.44% 寒暑假 26.95% 有時間就願意 23.18%	星期例假日 43.70% 寒暑假 32.39% 有時間就願意 23.39%
希望參與的地方	家及社區附近 62.34% 學校附近 26.09% 國內偏遠地區 16.36%	家及社區附近 59.97% 學校附近 30.65% 國內偏遠地區 21.14%
與家人的關係	更有話題 52.34% 沒有影響 28.04% 更親密 16.82%	更有話題 54.55% 沒有影響 27.27% 更親密 13.22%

表 4-7-2 性別與各題項交叉分析之摘要表(續)

項 目	男	女
與朋友(同學)的關係	更有話題 42.99% 沒有影響 25.23% 更親密 25.23%	更有話題 51.24% 更親密 23.14% 沒有影響 22.31%
政府如何增加社會服務比例	提供誘因鼓勵企業推展 33.42% 多做宣導 29.78% 減免學生志工學雜費 27.22%	提供誘因鼓勵企業推展 34.70% 多做宣導 33.80% 增加志工培訓課程 29.69%

四、就在學與否參與情形分析

- (一) 最近一年內學生較非學生參加過社會服務(志願服務/服務學習)工作者為多,可見學校在推動學生參與志願服務/服務學習的成果。
- (二) 學生「沒有」在從事社會服務(志願服務/服務學習)前參加過訓練的較非學生為多,學生「沒有」保險者亦較非學生者為多,可見非學生志工或義工較重視事前訓練和保險的問題,亦或是學校(老師)方面在使學生進行的社會服務(志願服務/服務學習)較多偏向是「勞動服務」類的課程,因而缺乏事前訓練與保險,亦有可能由學校代辦保險,而學生未能得知。
- (三) 學生願意參加「2小時~未滿4小時」的人較非學生者多,而非學生表示「8小時以上」的人較非學生者多,此結果可能來自於非學生者對自我時間的控制性較高,學生則較低。而非學生「不願意參加」社會服務(志願服務/服務學習)的人較學生者多。因此可得知學生雖然參與的意願較高,但卻較沒有自主的時間可參與志願服務工作。非學生雖然參與的意願較低,但卻因有自主的時間可參與志願服務,因此較能從事長時間的志願服務工作。
- (四) 非學生表示「非常需要」在參加社會服務(志願服務)前接受事前訓練的人較學生者多,而學生認為「不需要」的人較非學生者多。可見學生對於參加社會服務(志願服務)的訓練工作較不重視。

表 4-7-3 在學與否與各題項交叉分析之摘要表

項 目	學生	非學生
最近一年有沒有參與社會服務(志願服務/服務學習)	有 18.64% 沒有 80.08%	有 11.19% 沒有 87.87%
是否有參加過事前訓練	有 35.17% 沒有 64.83%	有 49.40% 沒有 50.60%
是否有參加保險	有 22.07% 沒有 66.90%	有 38.55% 沒有 51.81%

表 4-7-3 在學與否與各題項交叉分析之摘要表(續)

項 目	學 生	非學生
未來希望每週參與社會服務(志願服務/服務學習)幾小時	2~未滿 4 小時 25.16%	有時間就去 18.84%
	有時間就去 14.76%	8 小時以上 18.56%
	4~未滿 6 小時 14.23%	2~未滿 4 小時 17.85%
是否需要先接受訓練	需要 46.92%	非常需要 48.92%
	非常需要 33.80%	需要 40.30%
	不需要 15.04%	不需要 6.87%

五、就教育程度參與情形分析

- (一) 「大專及以上」教育程度者較「高中、職」及「國中及以下」學歷者在參與單位機構所提供的事前訓練上比例高出許多，「高中、職」和「國中及以下」者則較沒有參與事前訓練，顯示學歷較高者較重視事前訓練。
- (二) 在未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)上，「大專及以上」教育程度者願意參加的比例較「高中、職」者為高，「高中、職」者又較「國中及以下」者為高，顯示教育程度越高者願意參加社會服務(志願服務/服務學習)的比例越高。
- (三) 「大專及以上」教育程度者認為義工或志工(志願服務)對整體社會來說「重要(包含重要與非常重要)」者達 96.31%，高於「高中、職」的 89.72% 和「國中及以下」的 74.36%，這顯示了教育程度較高的「大專及以上」教育程度者，較其它較低教育程度者更能認同義工或志工在社會上所扮演的重要角色；相反的，「國中及以下」者對這個議題表示「不知道/拒答」者則佔了 20.51%，顯示「國中及以下」較低教育和程度者對義工或志工在社會上扮演的角色，並不能很清楚的認知。
- (四) 「大專及以上」教育程度者認為參加社會服務(志願服務)「需要(包含需要與非常需要)」先接受訓練者高達 92.27%，較「高中、職」的 87.35% 和「國中及以下」的 69.23%，顯示較高教育程度的「大專及以上」者較能接受和認同在參加社會服務(志願服務)前應先接受訓練；而「國中及以下」受訪者對本題表示「不需要與非常不需要」和「不知道/拒答」者皆較其它教育程度者為高，顯示「國中及以下」較低教育程度者對參加社會服務前接受訓練的觀念較不能接受或不能認同，或者是對此觀念認知不清。

表 4-7-4 教育程度與各題項交叉分析之摘要表

項 目	國中及以下	高中	大專及以上
是否有參加過事前訓練	有 25.00% 沒有 75.00%	有 30.77% 沒有 69.23%	有 59.62% 沒有 40.38%
未來一年參加社會服務(志願服務/服務學習)的意願	不願意 38.46% 願意 28.21% 尚未決定 25.64%	願意 36.02% 不願意 33.72% 尚未決定 26.44%	願意 45.91% 不願意 30.91% 尚未決定 21.36%
義工或志工對社會的重要性	重要 48.72% 非常重要 25.64%	非常重要 45.59% 重要 43.68%	非常重要 55.68% 重要 40.45%
是否需要先接受訓練	需要 46.15% 非常需要 23.08% 不需要與非常不需要 17.95%	需要 44.44% 非常需要 42.91% 不需要與非常不需要 10.73%	非常需要 54.77% 需要 37.50% 不需要與非常不需要 4.77%

六、人口統計變項與各題卡方檢定呈顯著性差異之整理

經整理後由表 4-7-5 可知「年齡組別」、「性別」、「在學與否」和「教育程度」等主要人口統計變項對部份選項經卡方檢定後呈顯著性差異。

表 4-7-5 人口統計變項與各題卡方檢定表

題 目	年齡組別	性別	在學與否	教育程度
義工或志工(志願服務)對整體社會來說重要不重要		***		***
社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練	***	**	*	***
最近一年內有沒有參加過社會服務(志願服務/包括學校的服務學習課程)的工作			***	
是否有參加過事前的訓練			*	***
所參加的社會服務(志願服務/服務學習)單位有無幫您保險	*		*	
未來希望每個禮拜花多少小時來參加	***		***	
未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)	***		***	*
會增加還是減少您和家人的相聚時間	**			

附註：*(p<.05)，**(p<.01)，***(p<.001)

第五章 近三年趨勢比較分析

第一節 近三年各題項之趨勢比較

一、近三年受訪者的年齡別

以近三年受訪者的年齡別趨勢來看，以 93 年之青年最多，達 66.6%，其次為 92 年的 64.3% 和 91 年的 62.3%。

表 5-1-1 近三年受訪者的年齡別統計表

項目 \ 年度	91 年		92 年		93 年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
青年組(19-30 歲)	996	62.3	977	64.3	1012	66.6
少年組(12-18 歲)	604	37.8	542	35.7	508	33.4
總和	1600	100.0	1519	100.0	1520	100.0

二、受訪者在最近一年內是否有參加過社會服務工作？

以近三年受訪者「在最近一年內是否有參加過社會服務工作」來看，「有」的百分比有逐年升高的趨勢，從 91 年的 13.8% 一直到 93 年的 15.0%。

表 5-1-2 受訪者在最近一年內是否參加過社會服務工作統計表

項目 \ 年度	91 年	92 年	93 年
	百分比	百分比	百分比
沒有	86.2	85.2	83.9
有	13.8	14.2	15.0
不知道/拒答	(無此項)	0.6	1.1
總和	100.0	100.0	100.0

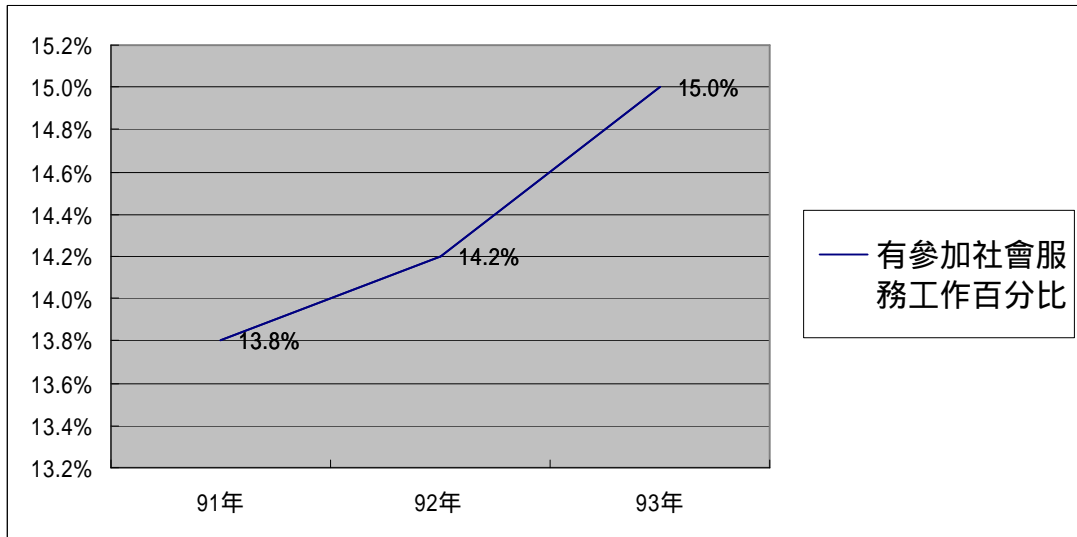


圖 5-1-1 受訪者在最近一年內是否參加過社會服務工作統計圖

三、受訪者在最近一年內參加過的志願服務/服務學習類型

以近三年受訪者「在最近一年內參加過什麼類型的志願服務/服務學習」來看，93年「以環保及社區服務」增加的百分比最多，達39.0%；另外，「教育服務」、「文化休閒體育服務」及「消防及救難服務」亦有逐年穩定成長的趨勢。

表 5-1-3 近三年受訪者在最近一年內參加過志願服務/服務學習類型統計表

年度 \ 項目	91年	92年	93年
	百分比	百分比	百分比
環保及社區服務	14.0	19.5	39.0
教育服務	17.6	23.7	28.1
社會福利服務	22.6	20.4	19.3
醫療衛生保健服務	17.2	7.7	11.8
交通服務	13.1	7.1	10.1
文化休閒體育服務	4.5	5.3	9.2
消防及救難服務	2.7	5.6	8.3
輔導性服務	0.9	2.1	6.1
其他	4.1	0.0	3.5
諮詢性服務	2.3	5.9	2.6
科學、科技服務	0.0	2.1	1.8
議題倡導	0.9	0.3	1.3
不知道/拒答	0.0	0.3	0.9
總和	100.0	100.0	142.1

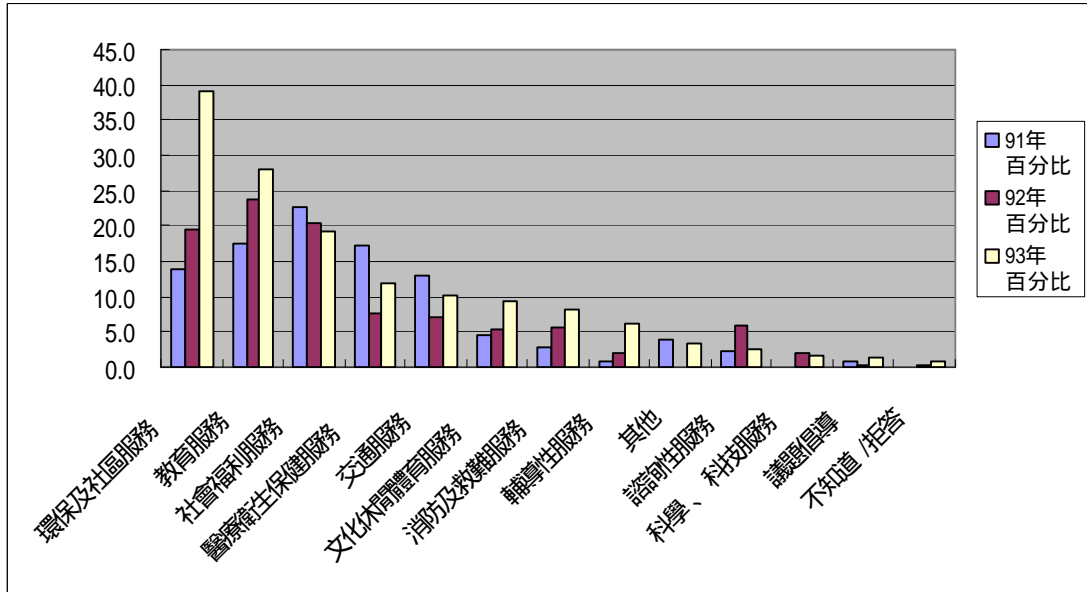


圖 5-1-2 近三年受訪者在最近一年內參加過的志願服務/服務學習類型統計圖

四、受訪者平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)幾小時

以近三年受訪者「平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)幾小時？」來看，93年各項百分比皆高於92年，平均小時數從92年的3.45小時，提高到今年的4.07小時，顯示出有逐年提高的趨勢。

表 5-1-4 受訪者平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)時數統計表

項目	年度	91年	92年	93年
		百分比	百分比	百分比
未滿1小時		15.0	(無此項)	22.8
1~未滿2小時		13.6	23.6	28.5
2~未滿4小時		21.4	25.0	28.5
4~未滿8小時		9.5	11.1	11.4
8小時以上		10.0	8.3	8.8
偶而參與		28.2	(無此項)	(無此項)
其他		2.3	31.9	(無此項)
總和		100.0	100.0	100.0

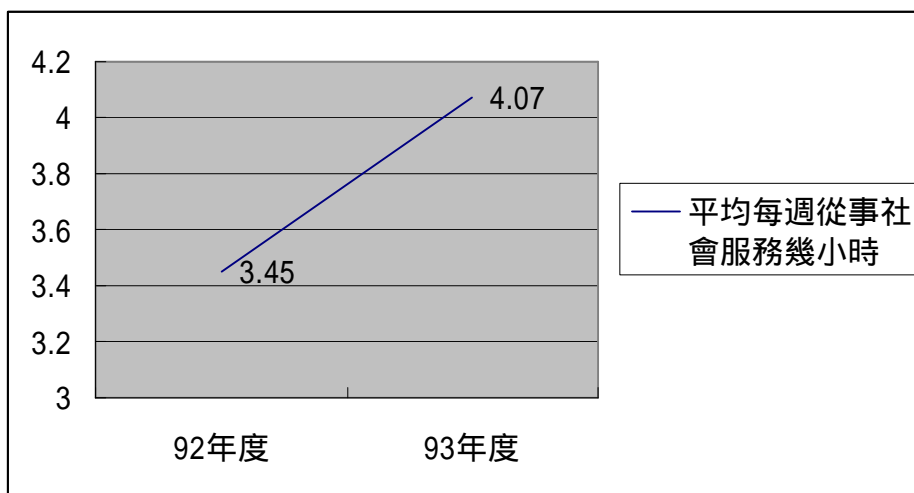


圖 5-1-3 受訪者平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)時數統計圖

五、近三年受訪者是否有參加過該單位機構所提供的事前訓練

以近三年受訪者「是否有參加過該單位機構所提供的事前訓練？」來看，93年表示「有」的受訪者佔 40.4%，高於 92 年的 31.0% 及 91 年的 38.5%，顯示有提供事前訓練的單位機構有逐漸在成長。

表 5-1-5 近三年受訪者是否有參加過該單位機構所提供的事前訓練統計表

項目 \ 年度	91 年	92 年	93 年
	百分比	百分比	百分比
沒有	61.5	68.5	59.7
有	38.5	31.0	40.4
不知道/拒答	(無此項)	0.5	(無此項)
總和	100.0	100.0	100.0

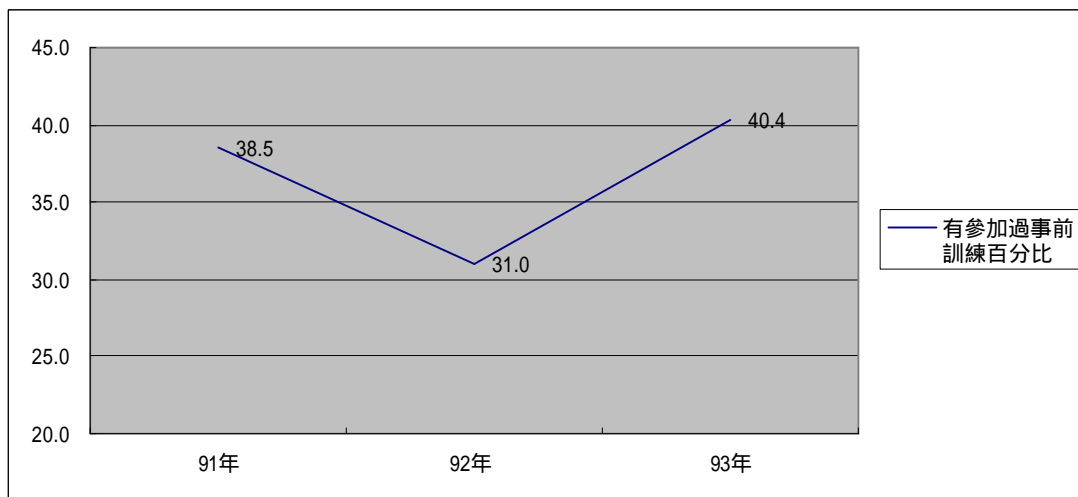


圖 5-1-4 近三年受訪者是否有參加過該單位機構所提供的事前訓練統計圖

六、近三年受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險

以近三年受訪者「參加的志願服務/服務學習有沒有保險？」來看，93 年表示「有」的受訪者佔 28.1%，高於 92 年的 24.5%及 91 年的 15.5%，顯示有提供保險的單位機構有逐漸在成長。

表 5-1-6 近三年受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計表

項目 \ 年度	91 年	92 年	93 年
	百分比	百分比	百分比
沒有	53.6	63.4	61.4
有	15.5	24.5	28.1
不知道/拒答	30.9	12.0	10.5
總和	100.0	100.0	100.0

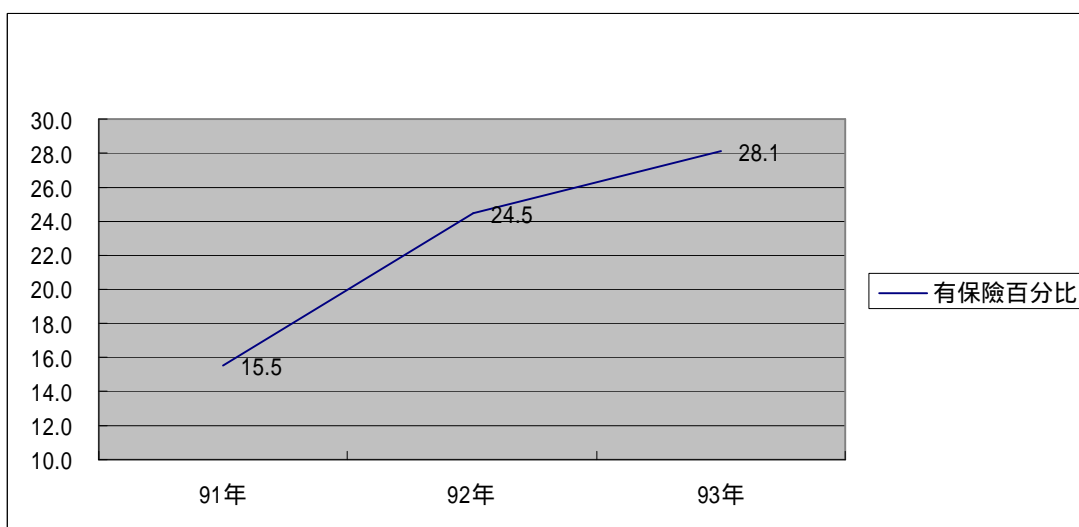


圖 5-1-5 近三年受訪者參加的志願服務/服務學習是否有保險統計圖

七、近三年受訪者對所從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度

以近三年受訪者「對所從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿不滿意？」來看，93年表示「滿意」的受訪者佔79.4%，高於92年的75.5%及91年的55.0%，顯示從事社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度有逐漸在提高的趨勢。

表 5-1-7 近三年受訪者從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度統計表

項目 \ 年度	91年	92年	93年
	百分比	百分比	百分比
滿意	55.0	75.5	79.4
普通	(無此項)	22.2	16.7
不滿意	45.0	1.9	3.1
不知道/拒答	(無此項)	0.5	0.9
總和	100.0	100.0	100.0

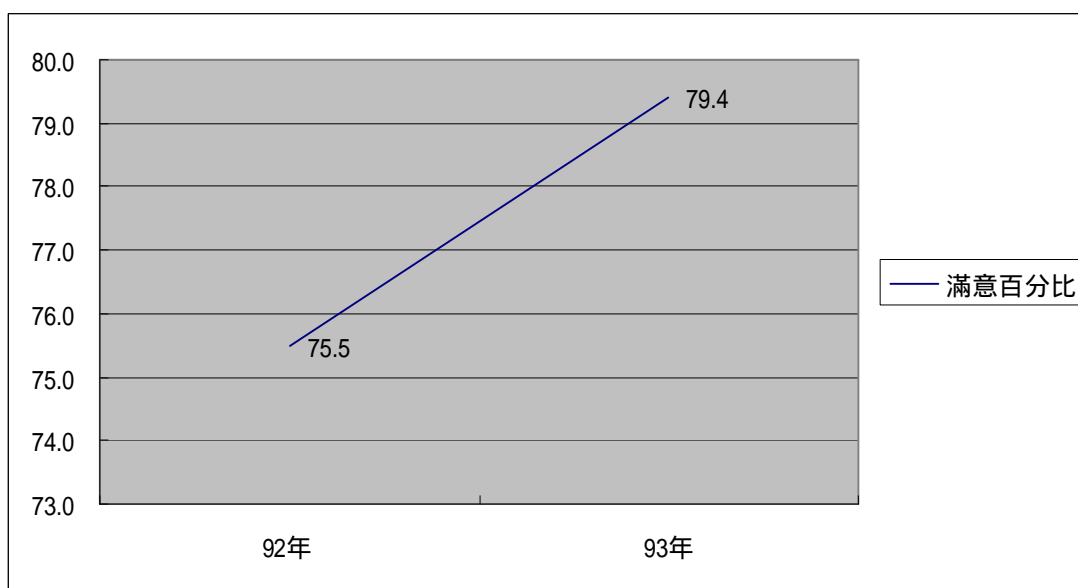


圖 5-1-6 近三年受訪者從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度統計圖

八、近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道

以近三年受訪者「透過哪些管道來參加社會服務(志願服務/服務學習)?」來看, 93年仍以「透過學校的安排(課程及老師)」的受訪者最多。透過「學校的安排(課程及老師)」、「社團活動」增加社會服務(志願服務/服務學習)比例者較多, 「由同學及朋友介紹」和「由家人及親戚介紹」的比例減少者較多。

表 5-1-8 近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計表

年度 \ 項目	91年	92年	93年
	百分比	百分比	百分比
透過學校的安排(課程及老師)	44.3	37.8	41.7
由同學及朋友介紹	11.3	20.1	17.1
社團活動	(無此項)	12.9	14.5
其他	1.8	(無此項)	11.8
由家人及親戚介紹	14.0	10.4	7.9
由志願服務機構內成員介紹	9.0	6.0	6.6
從志願服務機構的宣傳單或海報獲知	4.1	4.8	5.7
從電腦網路得知	6.8	4.4	4.8
從媒體宣傳得知(如電視、廣播)	0.9	2.8	3.5
不知道/拒答	(無此項)	0.8	0.4
工作機關安排	7.7	(無此項)	(無此項)
總和	100.0	100.0	114.0

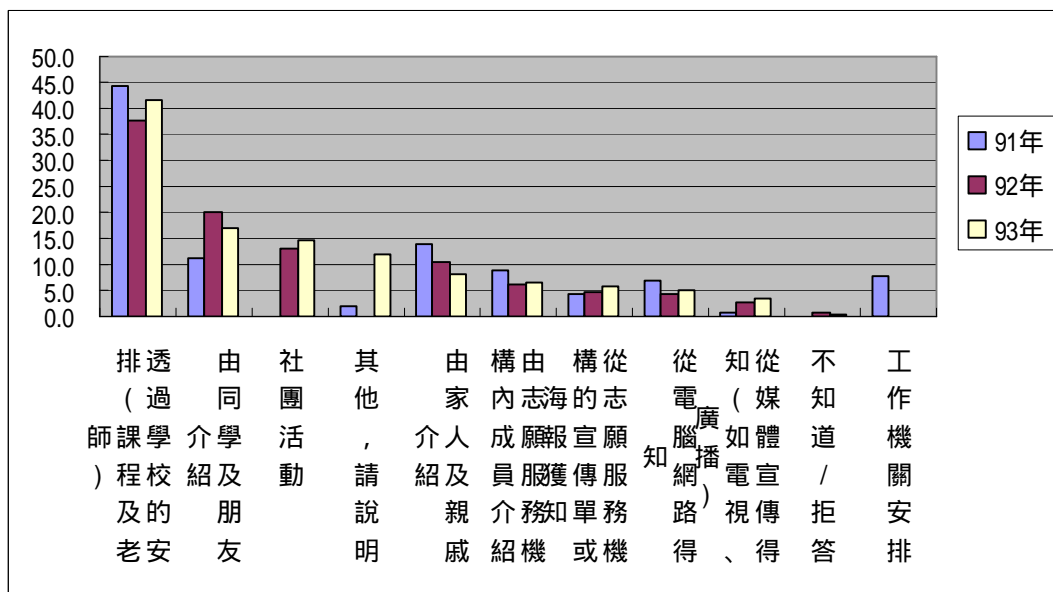


圖 5-1-7 近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道統計圖

九、最近一年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式

以近三年受訪者「最近一年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式？」來看，93 年仍以「朋友或同學一起參與」的受訪者最多，且百分比高於過往兩年。另外，「自己去」、「社團活動」和「與家人一起參與」的比例，亦較往年為高。

表 5-1-9 近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計表

項目	年度	91 年	92 年	93 年
		百分比	百分比	百分比
朋友或同學一起參與		50.7	43.0	50.9
自己去		20.5	18.7	28.5
社團活動		14.6	17.0	23.3
與家人一起參與		4.1	9.3	13.2
課程要求		7.3	12.0	8.8
宗教團體安排		(無此項)	(無此項)	4.0
其他		2.7	(無此項)	4.0
總和		100.0	100.0	132.5

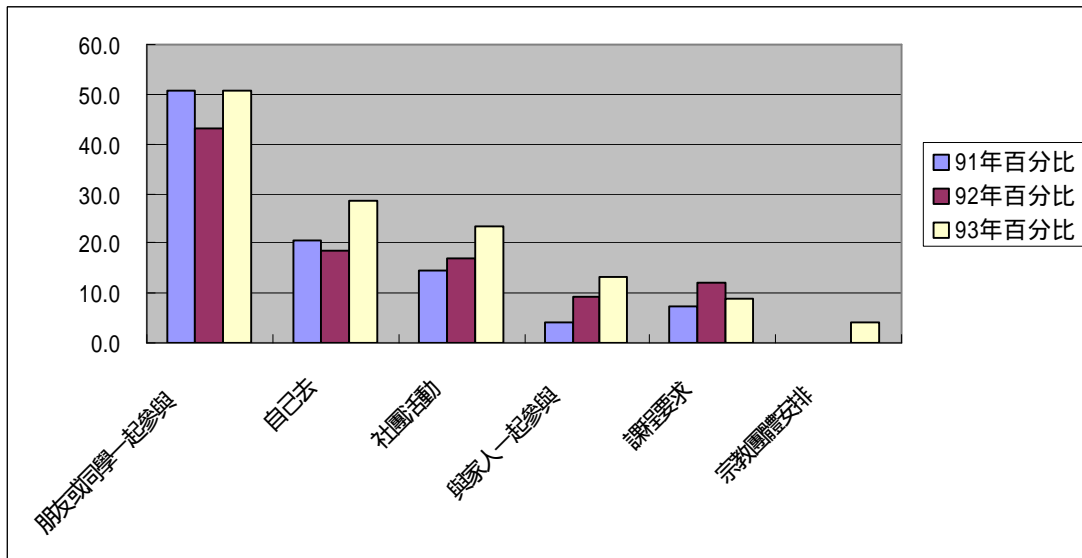


圖 5-1-8 最近一年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式統計圖

十、近三年受訪者未來可能參與志願服務/服務學習的時間

以近三年受訪者「未來可能參與志願服務/服務學習的時間？」來看，93年仍以「星期例假日」可能參與的受訪者最多，且在「星期例假日」可能參與的百分比有逐年升高的趨勢。

表 5-1-10 近三年受訪者未來可能參與志願服務/服務學習的時間統計表

項目	年度	91年	92年	93年
		百分比	百分比	百分比
星期例假日		31.1	39.9	45.5
寒暑假		16.9	32.4	29.7
有時間就願意		30.4	15	23.3
週間晚上/下課後		5.4	8.4	9.7
不知道/拒答		8.8	0.8	4.0
都不想參加		(無此項)	0.9	3.6
都可以		4.6	2.6	2.4
其他		2.8	(無此項)	0.8
總和		100.0	100.0	118.9

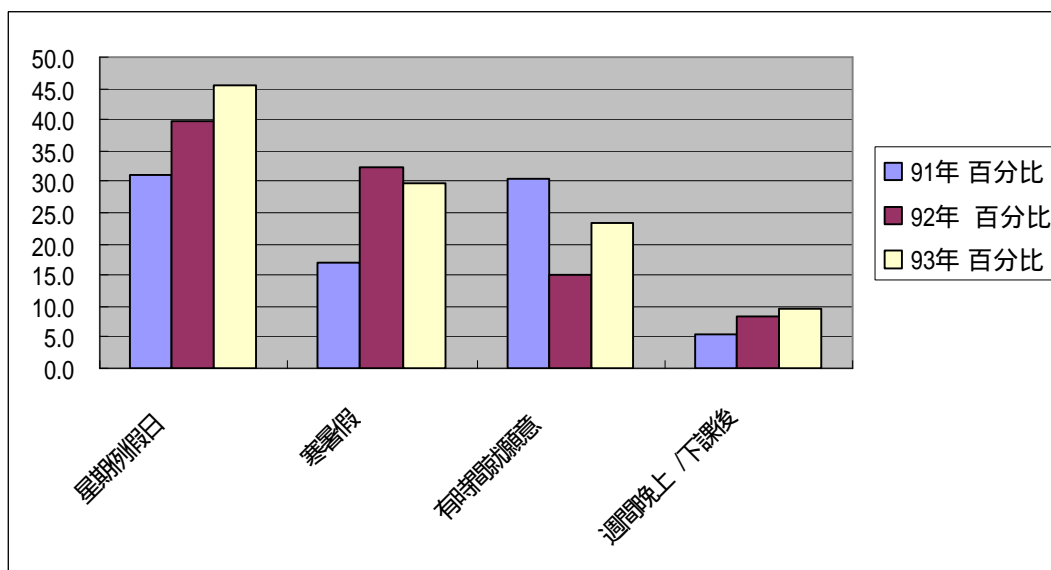


圖 5-1-9 近三年受訪者未來可能參與志願服務/服務學習的時間統計圖

十一、近三年受訪者有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方

以近三年受訪者「有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方？」來看，93 年仍以「家及社區附近」的受訪者最多，且在「學校附近」及「國內偏遠地區」也都有逐年升高的趨勢。

表 5-1-11 近三年受訪者有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方統計表

項目	年度	91 年	92 年	93 年
		百分比	百分比	百分比
家及社區附近		61.4	43.7	61.1
學校附近		7.9	19.9	28.4
國內偏遠地區		2.1	10.8	18.8
都可以		11.6	5.1	14.3
沒去過的地方		7.8	11.8	14.1
海外地區		6.9	6.2	10.2
不知道/拒答		0.1	0.4	2.1
其他		(無此項)	(無此項)	1.7
大陸地區		0.5	1.5	1.3
家附近的偏遠地區		0.5	(無此項)	(無此項)
國內需要幫助的地方都可以		(無此項)	0.4	(無此項)
都不想參加		1.3	0.2	0.1
總和		100.0	100.0	152.0

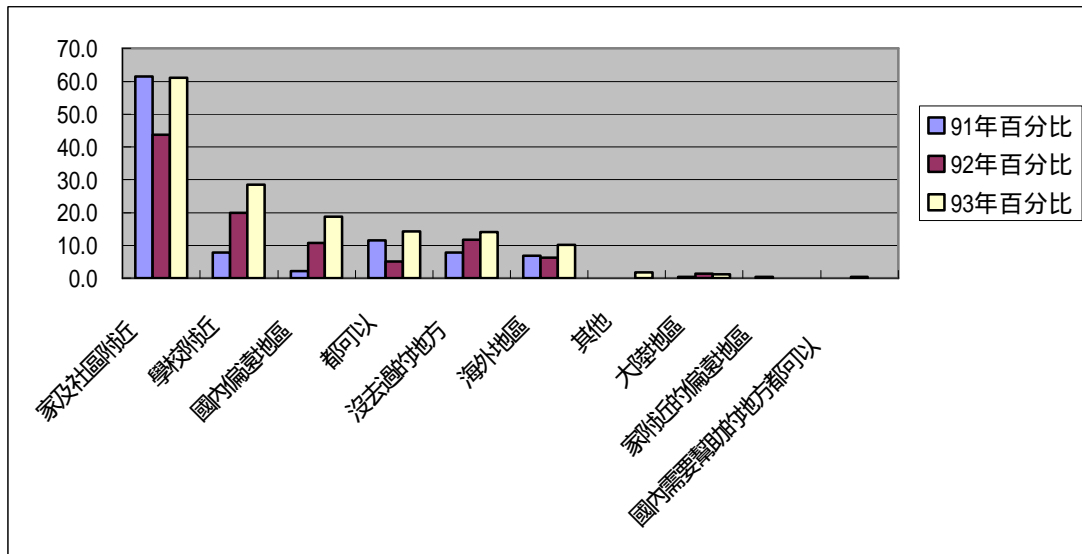


圖 5-1-10 近三年受訪者有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方統計圖

十二、近三年受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)

以近三年受訪者「未來一年內願不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)?」來看，93年「願意參加」的受訪者較92年少，但「不願意參加」者也較92年少，「尚未決定」者則較92年為多。

表 5-1-12 近三年受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)統計表

項目	年度	91年	92年	93年
		百分比	百分比	百分比
願意參加		41.2	45.5	44.0
不願意參加		20.1	30.1	28.4
尚未決定		38.7	18.9	23.1
不知道/拒答		0.0	5.5	4.5
總和		100.0	100.0	100.0

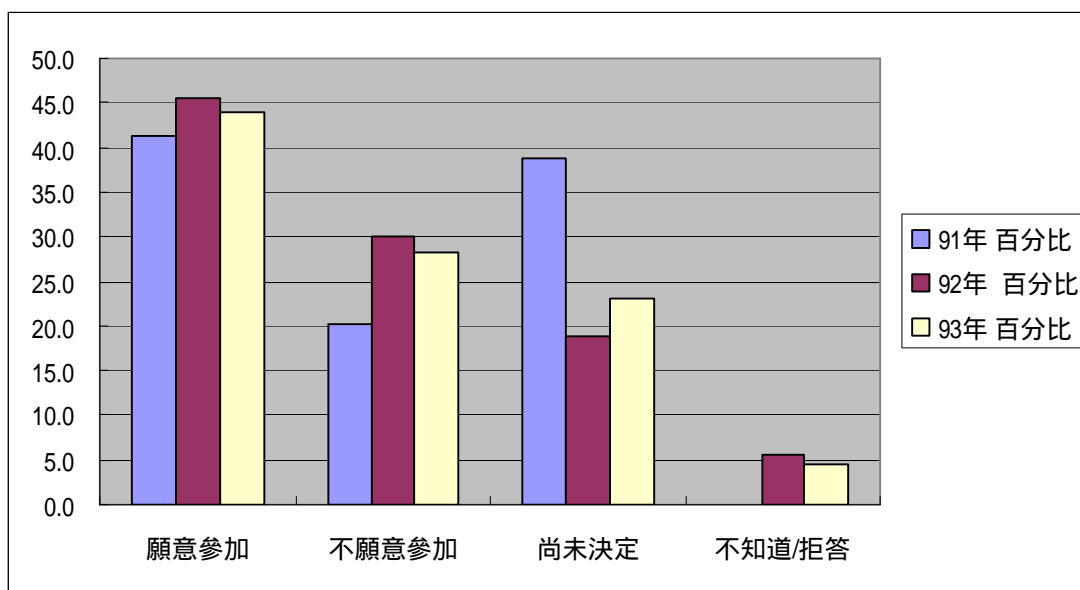


圖 5-1-11 受訪者未來一年內是否願意參加社會服務(志願服務/服務學習)統計圖

十三、近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況

以近三年受訪者「參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況？」來看，93年認為「會增加」的受訪者較往年為多，且有逐年上升的趨勢。

表 5-1-13 近三年之受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況統計表

項目 \ 年度	91年	92年	93年
	百分比	百分比	百分比
不會有影響	73.4	37.5	49.6
會減少	21.1	37.9	23.7
會增加	2.8	18.1	22.8
不知道/拒答	2.7	6.5	4.0
總和	100.0	100.0	100.0

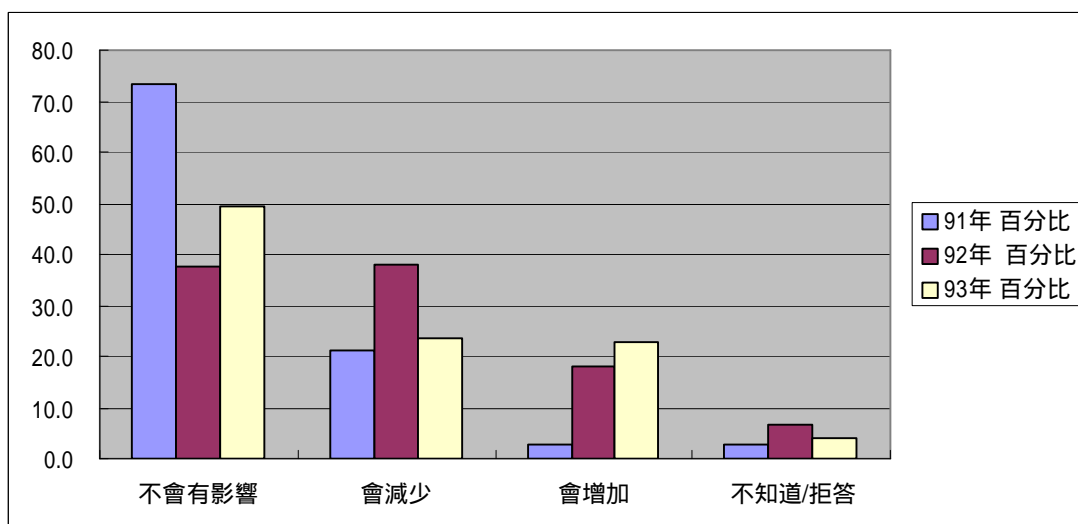


圖 5-1-12 近三年之受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況統計圖

十四、近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的關係狀況

以近三年受訪者「參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的關係狀況？」來看，93 年認為會「更有話題」的受訪者最多，認為「沒有影響」的則有較往年逐年降低的趨勢。

表 5-1-14 近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人關係狀況變化統計表

項目	年度	91 年	92 年	93 年
		百分比	百分比	百分比
更有話題		(無此項)	(無此項)	53.5
沒有影響		74.0	36.7	27.6
更親密		17.6	44.2	14.9
更衝突		0.6	1.8	1.3
其他		(無此項)	1.1	1.3
不知道/拒答		4.7	7.6	0.9
更疏離		3.1	7.8	0.4
視家庭的態度而定		(無此項)	0.3	(無此項)
視參與的服務團體性質而定		(無此項)	0.3	(無此項)
總和		100.0	100.0	100.0

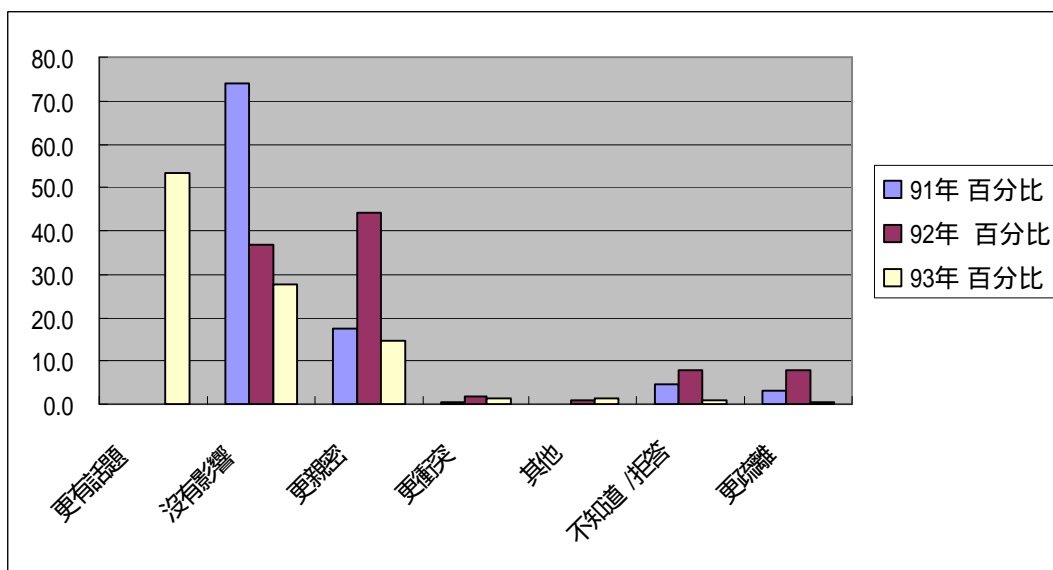


圖 5-1-13 近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人關係變化狀況統計圖

十五、近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)和朋友(同學)的關係狀況

以近三年受訪者「參加社會服務(志願服務/服務學習)和朋友(同學)的關係狀況？」來看，93 年認為會「更有話題」的受訪者最多，認為「沒有影響」的則有較往年逐年降低的趨勢。

表 5-1-15 近三年受訪者參加社會服務和同儕的關係狀況統計表

項目	年度	91 年	92 年	93 年
		百分比	百分比	百分比
更有話題		(無此項)	(無此項)	47.4
更親密		26.9	47.9	24.1
沒有影響		64.7	32.2	23.7
其他		(無此項)	1.0	2.2
更疏離		4.8	10.5	1.8
不知道/拒答		3.1	6.5	0.9
更衝突		0.5	1.8	(無此項)
總和		99.5	100.0	100.0

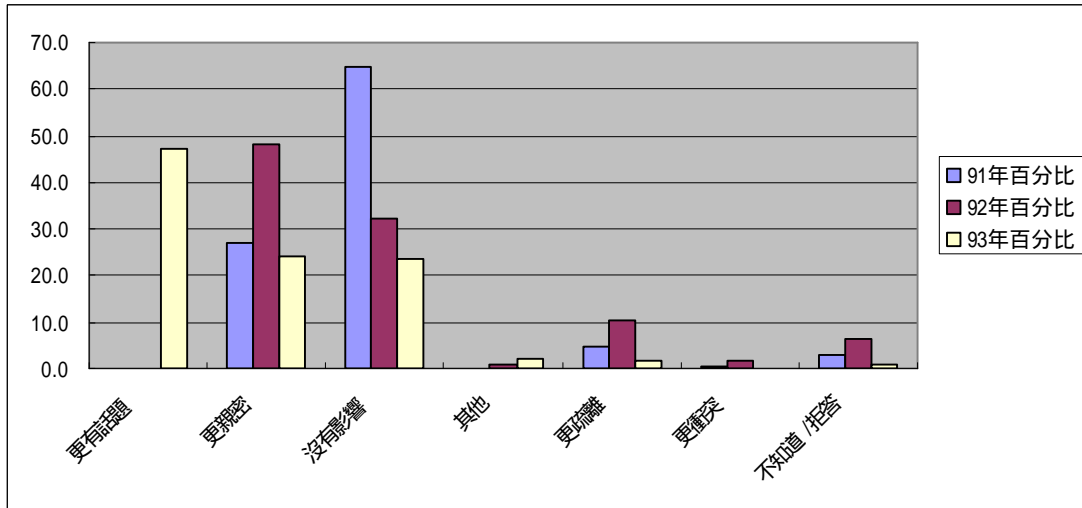


圖 5-1-14 近三年受訪者參加社會服務和同儕的關係狀況統計圖

十六、近三年受訪者認為學校是否應該開設社會服務/服務學習的相關課程

以近三年受訪者「認為學校是否應該開設社會服務/服務學習的相關課程？」來看，93年認為「應該」的受訪者較92年多，認為「不應該」的則較往年為低。

表 5-1-16 近三年受訪者認為學校是否應開設社會服務/服務學習相關課程統計表

項目	年度	91年	92年	93年
		百分比	百分比	百分比
應該		85.3	78.2	82.0
不應該		13.7	14.2	10.5
視情況而定		(無此項)	1.5	4.0
不知道/拒答		1.0	6.1	3.5
總和		100.0	100.0	100.0

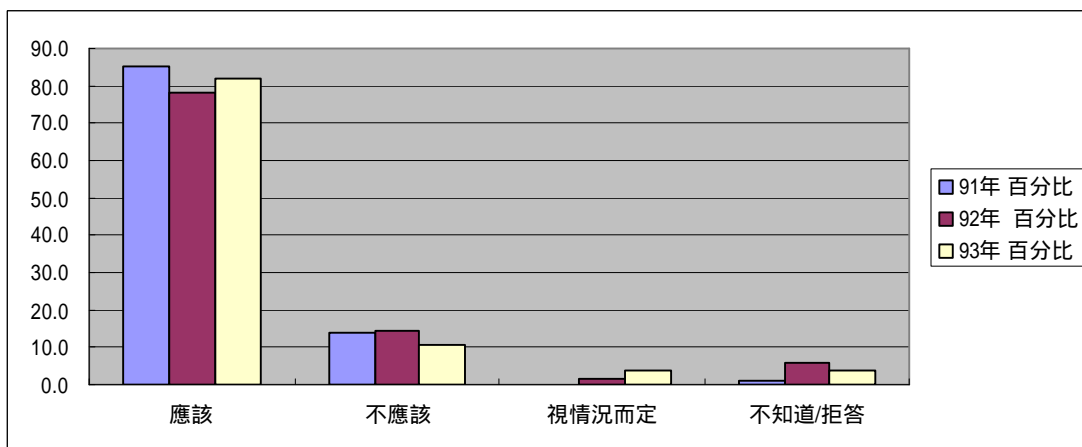


圖 5-1-15 近三年受訪者認為學校是否應開設社會服務/服務學習相關課程統計圖

第二節 近三年趨勢之綜合分析

綜合第一節之近三年趨勢比較分析，歸納發現以下之結果：

- 一、依受訪者的年齡別趨勢來看，每年青年組的比例皆不斷的提升，由 91 年佔全體受訪者的 62.3%、92 年的 64.3%，提升到今年的 66.6%，雖然今年檢定青年組與少年組對參與志願服務/服務學習之比例並無顯著差異，但仍應注意因人口比例變化而造成的問題。
- 二、在近三年的參加社會服務(志願服務/服務學習)比例中發現，參與的青、少年人口比例有逐年上升的趨勢，從 91 年的 13.8%，到 92 年的 14.2%，至今年的 15.0%。而青、少年每週從事社會服務(志願服務/服務學習)的每週平均小時數由 92 年的 3.45 小時上升至今年的 4.07 小時。由此可知，青少年不論在投入志願服務/服務學習的參與比率上，或是在從事的平均小時數上皆有逐年成長的趨勢。
- 三、在參加的志願服務/服務學習類型方面，在近三年來有明顯增加的是「環保及社區服務」和「教育服務」，由此可見今年志願服務在環保和教育方面結合成效較佳，其餘方面則較無明顯的進展。
- 四、93 年表示有參加過各單位機構所提供的事前訓練者，百分比達 40.4%，較 91 年及 92 年皆高，顯示有提供事前訓練的單位機構有逐漸在成長。
- 五、在參加的志願服務/服務學習有沒有保險的問題上，93 年表示有的百分比達 28.1%，較 91 年的 15.5%和 92 年的 24.5%皆有逐年上升的趨勢，顯示提供志願服務/服務學習的單位機構有逐漸在重視青少年義工或志工的人身安全問題。
- 六、至於青少年對所從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)的滿意度亦有逐年上升的趨勢，從 91 年的 55.0%、92 年的 75.7%至今年的 79.4%，可見青少年對於從事社會服務工作(志願服務/服務學習)的實際體驗和期許正逐步邁向正軌，在從事志願服務/服務學習的整體環境上亦有逐漸的進步。
- 七、在參與志願服務/服務學習的管道方面，仍與往年一樣，以「透過學校的安排」、「由同學及朋友介紹」和「社團活動」為主。
- 八、在所參與的方式中仍是「朋友或同學一起參與」、「自己去」與「社團活動」為主，但每項的百分比皆有增加，其中以「自己去」增加 9.8%最多，可見青少年在參與志願服務/服務學習的自主性上有慢慢提升的趨勢。
- 九、以近三年受訪者未來可能參與志願服務/服務學習的時間來看，93 年仍以「星期例假日」可能參與的受訪者最多，其次為「寒暑假」和「有時間就願意」，且在「星期例假日」可能參與的百分比有逐年升高的趨勢。

- 十、在有機會參與志願服務/服務學習時希望參加的地方，93 年仍以「家及社區附近」的受訪者最多，且在「學校附近」及「國內偏遠地區」也都有逐年升高的趨勢。
- 十一、以近三年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況來看，93 年認為「不會有影響」的最多，而表示「會增加」相聚時間的受訪者較往年為多，且有逐年上升的趨勢。
- 十二、在參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的關係狀況來看，93 年認為會「更有話題」的受訪者最多，認為「沒有影響」的則有較往年逐年降低的趨勢。
- 十三、93 年認為學校「應該」開設社會服務/服務學習的相關課程的受訪者較 92 年為多，表示「不應該」的則較 92 年少。

第陸章 專家學者焦點座談

本研究特別於九十三年十月二十九日下午四時於世新大學民意調查研究中心會議室，舉行一場專家學者焦點團體，邀請志願服務及服務學習的相關領域學者專家，如各大專院校社會工作學系及行政管理學系教授，民間團體如中華薪傳服務交流協會、輔導中心、生命教育中心和聯合國 NGO 世界和平教育者國際協會等負責人或社工員來參與座談。本次焦點座談由東吳大學社會工作學系張助理教授菁芬主持，針對本研究提出相關的檢討與建議，訪談的重點如下：

一、服務學習的概念

1. **與實際結合**：在國外服務學習的網站是非常多，是一種教學方法策略，但如何把課程從教室或學校走出那一道牆與外面實際結合便十分重要，例如美國眾議院就撥款推動，從幼稚園至高中的 12 年級階段，還有大學和社區大學的成人教育實施服務學習的課程，所以是在教育機構中來正式推動。
2. **服務本身就是學習**：目前全國有 87 個社區大學，台北有 12 個，並成立全國社區大學促進會，其中可以看見許多課程設計是非常好的，例如南軟管理園區的導覽，不是訓練他們怎麼介紹，而是訓練他們怎麼設計公共藝術，因為導覽本身就是公民美學，所以學生並非完全在課堂裡學習，而是一個開放空間討論，互動起來是有效的；另外像螢火蟲復育計畫或登山？道的設計，也是老師利用引導學生思考的方式進行，主要是藉由實際執行和互動，這種訓練本身就很自然形成。
3. **網際網路化**：例如美國的基金會把服務學習如遊戲的課程資訊放在網站上來供大家利用，但在如果上社區大學如宜蘭或日月潭等，網路上就會有服務學習的成果展。
4. **城鄉差距**：台北與苗栗的服務學習是有差異的，因為城鄉的教育體會不同，在台北還有強調執行，苗栗教育則是像以前一樣以升學為主，很少聽到與社區結合。
5. **自然學習**：服務學習是有目的，像外籍新娘識字班，認識字並不一定要在學校裡，在課程裡可以到外面認識環境，從實際去教導並讓他們覺得對社區有貢獻，服務學習是很自然的形成，非教條式。

二、非營利組織

1. 台灣 NPO 維持不易：在台灣，一個 NPO 光要維持人事單位成本就已經有困難，因為經費不穩，固需企業或政府單位的支持。
2. NPO 可擔任協助及提供資訊的角色：例如苗栗老師沒有這種概念，所以須有 NPO 來協助學校社團完成服務學習地圖，可以將 NPO 的服務對象與學生相結合，雙方皆可受惠。另外，學校普遍較缺乏服務學習的資訊，亦可由 NPO 來提供資訊或場地等，來作結合資源的動作。
3. NPO 擔任平台的角色：可以結合 NPO 經驗和社會資源，帶動社區與社區學校與學校之間的互動，再把接觸的經驗資訊讓政府得知，主要扮演連結資源平台的角色，但如此的組織需要穩定成長和組織規模才行。
4. 在職青年服務連結：由於大專生畢業後，大都缺乏資訊連結，所以未來畢業後不能繼續做服務，端視是否把志工名冊提供給 NPO 組織，做相關的合作，使其畢業後還能繼續做服務。

三、學校推動方面

1. 種子師資的培育：目前在小學老師中，普遍較無種子師資培育的概念，但種子師資的培育是很重要的，像美國有徵選教材讓大家來應徵的做法。
2. 主事者沒有志願服務方面的思維：現況中發現學校好像不是很重視，來參與招募訓練的老師都是童子軍、綜合科或社團老師等，但上面主政者並沒有這樣的思維。
3. 大環境的升學壓力：由於大環境的升學壓力讓青年志工的可行性不大，而且教育局給太多的政策，導致學校蜻蜓點水的表面做法，此牽涉到老師的認知及配合度，除非學校、家長和學生有體驗到其益處才有落實的可能，但在公立學校長因為政策只能實施急迫性，而家長看的是升學率，只能做形式不能實際做，所以可行性不大，故建議須由教育局直接切入，注重從師資培育扎實的去做，可行性較高。
3. 社區大學的為推動重點：現在的學校教材都侷限在校園裡，其實社區大學也是可以推動的對象，而且前兩年來說是有年齡限制，現在已經沒有了。在社區大學中，台北目前就有學術、社團的課程或藝能的課程，若有開成的話就會給預算補助，這是社區大學的目的，欲藉著服務學習來實施公民的權利。
4. 從學齡前著手：透過學習政策來扎根不只從小學、國中、高中，甚至可以從學齡前的兒童著手。另外在正規學校中，老師很想融入，但有家長反應課程太活，不知要如何引領，所以是必須要再溝通的地方。
5. 分級課程補助：可針對優良的課程設計給予分級加以補助，好的教材給予表揚，使其曝光，以增加此方向的課程設計比例。

四、政府政策建議

- 1.評鑑和鼓勵：政府可以針對各級學校或政府機關單位進行評鑑以作為績效和業務積分，另對社區大學或非營利組織進行甄選，以鼓勵志願服務的風氣。
- 2.跨部門合作：建議青輔會可以利用跨部門合作的方式，把服務學習擴大。而且從切入點可以擴大更落實，而且現在比較重視福利的部分，如果以此為切入點的話，被接受性更高。
- 3.發行終生服務學習的護照：建議可以發行終生服務學習的護照，像去年推桐花祭，與社區結合、7-11 結合，帶給年輕人榮譽感。
- 4.企業誘因：如果政府能夠給企業一些誘因，讓企業給員工放志工假，讓員工的服務慢慢變成是自動自發的，如此讓幼兒到在職的年齡層，都有時間參與。

五、針對青少年本身

- 1.長期連貫性方案：目前志工的服務方式多以有活動才來的形式，不是以長期方案、沒有連貫性的方式，如果有連貫性會使服務者較有成就感，形成自發性。
- 2.課程異質性：不同的區域所學的課程不同，服務的課程要有異質性，是比較容易激發。
- 3.獎勵與發表：目前台北縣有標竿學習、楷模王等，在 5 月會做評比辦表揚大會，可藉由此方式讓志願服務變成自發性的活動，像許多老人志工作做十幾年，應該給予青年激發，做生涯服務。
- 4.文宣內容訴求：志願服務可以激發學生怎樣去面對挫折，如何解決問題，還有其他許多面向的獲得，所以在青輔會或其他單位的志工招募文宣，可以較深究其背後的意義。

第七章 結論與建議

茲就本次調查結果進行如下整理，並就調查結果對青輔會、青少年本身、政府各單位資源運用、非營利組織及各級學校等五個方向提出相關建議，以及未來研究之建議。

第一節 調查結果整理

一、人數及百分比分析摘要

1. 最近一年參加過志願服務/服務學習工作，以回答「沒有」參加過居多，有 1,275 位，佔 83.88%；回答「有」參加過的有 228 位，佔 15.00%。
2. 青、少年最近一年參加過志願服務 / 服務學習類型最多的是「環保及社區服務」類，如巷道清掃等，佔 39.04%；其次為「教育服務類」，如學校義務服務、讀報、圖書館、校內研究調查等，佔 28.07%。
3. 受訪者從事志願服務/服務學習以每週一小時居多，佔 28.51%，其次每週不到一小時，佔 22.81%。由最近一年已參與志願服務/服務學習受訪者的平均數分析，參與的受訪者平均每週參與時數為 4.07 小時。
4. 是否參加過志願服務/服務學習的訓練，以「沒有」參加過為多，有 136 人，佔 59.65%；回答「有」參加過者為其次，有 92 人，佔 40.35%。
5. 回答所參加的志願服務/服務學習「沒有」保險的居多，有 140 位，佔 61.40%；志願服務/服務學習「有」保險的有 64 位，佔 28.07%；其他為「不知道/拒答」佔 10.53%。
6. 對於所從事的志願服務/服務學習工作，表示「滿意」的回答居多，有 181 人，佔 79.39%；其次為「普通」有 38 人，佔 16.67%。
7. 在有沒有人鼓勵青、少年參與志願服務 / 服務學習中，回答「都沒有」的 112 位居多(49.12%)，其次則以青、少年的「父母」和「老師」居多，佔 24.56% 及 19.74%。
8. 有 95 位表示曾「透過學校安排(課程及老師)」，佔 41.67%，另外則依序為「由同學及朋友介紹」和「社團活動」的 39 人及 33 人，各佔 17.11% 及 14.47%。
9. 有 116 位表示是與「朋友或同學一起參與」，佔 50.88%，另外則依序為「自己去」和「社團活動」的 65 人及 53 人，各佔 28.51% 及 23.25%。
10. 有 686 位表示曾「沒有時間」，佔 53.80%，另外則依序為「沒有資訊」和「時間無法配合」的 246 人及 171 人，各佔 19.29% 及 13.41%。
11. 一般人參加志願服務/服務學習的主要動機，以「有愛心，可以幫助他人」居多，有 136 位，佔 59.65%；其次為「貢獻(有利於)社會」有 65 位，佔 28.51%。

12. 未來若有機會參與志願服務/服務學習，會參加的時間以「星期例假日」的 692 位居多，佔 45.53%；其次為「寒暑假」有 452 位，佔 29.74%。
13. 未來若有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方以「家及社區附近」的 896 位居多，佔 61.12%；其次為「學校附近」有 417 位，佔 28.44%。
14. 若有機會參加志願服務/服務學習，希望每個禮拜花「2 小時~未滿 4 小時」參加的居多，有 317 人，佔 21.64%；「8 小時以上」的回答為第二，有 223 人，佔 15.22%。
15. 未來「願意參加」社會服務(志願服務/服務學習)者達 669 位，佔 44.01%，「不願意參加」者則有 431 人，達 28.36%，「尚未決定」者則有 351 人，佔 23.09%。
16. 參加志願服務/服務學習和家人相聚的時間「不會有影響」的有 113 位，佔 49.56%；而和家人的關係變得「更有話題」的則有 122 位，佔 53.51%。
17. 參加志願服務/服務學習和朋友(同學)的關係變得「更有話題」的則有 108 位，佔 47.37%；其次為「更親密」有 55 位，佔 24.12%。
18. 有超過五成以上(761 位，佔 50.07%)的受訪者直接表達義工或志工(志願服務)對整體社會來說「非常重要」，其次則有 648 位表示「重要」，佔全體 42.63%，表示「不重要」和「非常不重要」者則共佔 2.03%。
19. 認為政府要增加社會服務的比例認為「政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務」的方式較有效的受訪者有 518 位，佔全體受訪者的 34.08%，其次則為應「多做宣導」的 484 位，佔全體受訪者的 31.84%。
20. 有超過八成五的受訪者認為需要先接受訓練，其中包括表達「非常需要」的 626 位和表達「需要」的 664 位，各佔全體的 41.18%和 43.68%；至於表達不需要的則約為一成一。
21. 有超過八成以上(187 位，佔 82.02%)的受訪者直接表達學校「應該」開設社會服務/服務學習的相關課程，其次則有 24 位表示「不應該」，僅佔全體 10.53%。
22. 就 508 位少年受訪者中，有參加過學校服務學習課程的受訪者有 124 位，佔全部的 24.41%，表示沒有參加過的有 372 位，佔全體的 73.23%。
23. 就 124 位有參加過服務學習的少年受訪者中，有 50 位表示是透過「老師的課程安排」參加過服務學習課程，另外則有 49 位表示是透過「學校規定統一安排」的方式參加服務學習的課程。
24. 就 124 位有參加過服務學習的少年受訪者中，覺得參與服務學習「有」收穫者為 113 位，佔所有參加過服務學習的少年組的 91.13%，表示「沒有」收穫或「不知道/拒答」者則分別有 6 位及 5 位，佔 4.84%和 4.03%。
25. 就 114 位覺得服務學習有收穫的受訪者中，覺得有收穫的原因以「能增加學習動機、增加新知」的 37 位最多，佔 32.74%，其次則有 31 位是因「能夠幫助需要幫助的人」，佔 27.43%。
26. 就 6 位覺得服務學習有收穫的受訪者中，覺得沒有收穫的原因以「沒興趣」和「學不到任何東西」為主，各為 2 位，佔全部覺得沒有收穫者的 33.33%。

二、交叉比較分析摘要

(一)青少年組之交叉比較分析

1. 其中青年組較少年組回答「沒有時間」者比例較高，分別佔 57.36% 及 46.36%；回答「沒有資訊」亦為青年組者較少年組為高，分別佔 19.93% 及 17.96%。
2. 青年組與少年組主要參與的社會服務(志願服務/服務學習)順序前三名皆為「環保及社區服務」、「教育服務」和「社會福利服務」，其中少年組所佔比例為 44.32%、36.36% 和 20.45%，皆較青年組的 35.71%、22.86% 18.57% 為高。
3. 少年組高達 65.91% 是「透過學校安排(課程及老師)」，顯示少年組較依賴學校代為安排從事社會服務(志願服務/服務學習)的工作，而青年組的管道雖然也有 26.43% 依賴「透過學校安排(課程及老師)」來安排，但其餘管道亦較為平均。
4. 青年組「自己去」的比例為 32.14%，較少年組的 22.73% 高出許多，可知青年組對社會服務(志願服務/服務學習)的自主性較少年組為高，少年組則較為依賴朋友同學的一起參與(56.82%)。
5. 少年組較希望在「寒暑假」進行社會服務，佔 47.24%，青年組則較可能在「星期例假日」參加，佔 51.38%。
6. 61.12% 的受訪者皆希望能在「家及社區附近」從事社會服務工作，另外，青年組亦有 22.59% 的受訪者表示希望能在「國內偏遠地區」從事社會服務。
7. 青年組與少年組同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與家人的關係「更有話題」，分別佔 52.14% 和 55.68%，其次則為「沒有影響」的 30.00% 與 23.86%，再其次則為「更親密」的 15.00% 和 14.77%。
8. 青年組與少年組同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與朋友(同學)的關係「更有話題」，分別佔 48.57% 和 45.45%，其次則為「沒有影響」的 23.57% 與 23.86%
9. 有 34.08% 的受訪者相當重視政府提供誘因，使企業推展志願服務的力量(青年組部份為 39.62%)。
10. 青、少年組對認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練看法不同，青年組認為「非常需要」者佔 47.83%，少年組僅佔 27.95%。
11. 青年組「有」保險的佔了 35.00%，而少年組則僅有 17.05%「有」辦理保險。
12. 對青少年組對未來有機會參與社會服務上有不同意見，青年組未來希望參與的每週小時數在「8 小時以上」者佔了 18.28%，高於少年組的 9.16%。
13. 青少年組在未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)中有不同意見，青年組「不願意參加」的比例達 30.63%，大於少年組的 23.82%。
14. 青少年組對參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會增加還是減少和家人的相聚時間上有不同意見，青年組認為「會增加」的較少，佔 15.71%，少年組認為「會增加」的較多，佔 34.09%。

(二)性別交叉比較分析

1. 男、女性主要沒有參與志願服務/服務學習的原因順序皆為「沒有時間」、「沒有資訊」和「時間無法配合」，佔所有沒有參與社會服務男性受訪者的 51.28%、16.29%和 13.42%，佔所有沒有參與社會服務女性受訪者的 56.24%、22.19%和 13.41%。
2. 男性主要參與的社會服務(志願服務/服務學習)類型順序前三名為「環保及社區服務」、「教育服務」和「社會福利服務」，女性的前三名則為「教育服務」、「環保及社區服務」和「社會福利服務」。
3. 男性主要是「透過學校安排(課程及老師)」和「由同學及朋友介紹」，女性則為「透過學校安排(課程及老師)」和「社團活動」兩個管道來參與社會服務(志願服務/服務學習)。
4. 在最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式，男性自己去的比例為 31.78%，較女性的 25.62%高。
5. 男性和女性可能參加社會服務的時間皆依序為「星期例假日」、「寒暑假」和「有時間就願意」，但男性傾向「星期例假日」的比例為 47.44%，較女性的 43.70%為高。
6. 女性受訪者希望能在「學校附近」和「國內偏遠地區」從事社會服務工作者較男性為多。
7. 男、女性同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與家人的關係「更有話題」，分別佔 52.34%和 54.55%。
8. 男、女性同時認為參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使其與朋友(同學)的關係「更有話題」，分別佔 42.99%和 51.24%。
9. 男性認為政府要以「提供誘因鼓勵企業推展志願服務」來增加社會服務的比例，女性則認為「政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務」的方式可以增加社會服務的比例。
10. 男女在義工或志工(志願服務)對整體社會來說重要不重要上有不同意見，女性認為「非常需要」者佔 54.88%，男性僅佔 45.01%。
11. 男女性在認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練上有不同意見，女性認為「非常需要」者佔 44.86%，男性僅佔 37.33%。

(三)在學與否交叉比較分析

1. 在學與否在「最近一年內有沒有參加過社會服務(志願服務/包括學校的服務學習課程)的工作」上有不同的結果，學生表示「有」的人較非學生者多，佔全部的 18.64%，而非學生僅佔全部的 11.19%。
2. 在學與否在「從事社會服務(志願服務/服務學習)前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練?」上有不同的結果，非學生表示「有」的人較在學

- 生多，佔全部的 49.40%，而學生表示「有」的人佔全部的 35.17%，可見非學生者所從事的社會服務(志願服務/服務學習)較學生所受到的訓練為多。
3. 在學與否在「您所參加的社會服務(志願服務/服務學習)單位有沒有幫您保險」上有不同的結果，其中最大的不同在於非學生表示「有」的人較學生者多，佔全部的 38.55%，而學生表示「有」的人僅佔全部的 22.07%。可見非學生者所參加的社會服務(志願服務/服務學習)單位較有為其投保。
 4. 在學與否在「未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加?」上有不同的結果，其中最大的不同在於學生願意參加「2 小時~未滿 4 小時」的人較非學生者多，佔全部的 25.16%，而非學生表示「8 小時以上」的人較非學生者多，佔全部的 18.56%。
 5. 在學與否在「未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)」上有不同的結果，其中最大的不同在於非學生「不願意參加」的人較學生者多，佔全部的 32.21%，學生則僅佔 24.68%。
 6. 在學與否在「認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練」上有不同的結果($p < .001$)，其中最大的不同在於非學生表示「8 小時以上」的人較學生者多，佔全部的 48.92%，而學生認為「不需要」的人較非學生者多，佔全部的 15.04%。

(四)教育程度交叉比較分析

1. 教育程度不同在「從事社會服務(志願服務/服務學習)前，是否有參加過該單位機構所提供的事前的訓練」上有不同的結果，「大專及以上」表示「有」參加過該單位機構所提供的事前的訓練的人較「高中」及「國中及以下」者多出許多，分別各佔 59.62%、30.77%和 25.00%。
2. 教育程度不同在「未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)」上有不同的結果，其中最大的不同在於「大專及以上」表示「願意參加」的人較「高中」及「國中及以下」者多出許多，分別各佔 45.91%、36.02%和 28.21%。
3. 教育程度不同在「義工或志工(志願服務)對整體社會來說重要不重要」的認知上有不同的結果，「大專及以上」表示「非常重要」的人較「高中」及「國中及以下」者多出許多，分別各佔 55.68%、45.59%和 25.64%。
4. 教育程度不同在「認為參加社會服務(志願服務)是否需要先接受訓練」的認知上有不同的結果，「大專及以上」表示「非常需要」的人較「高中」及「國中及以下」者多出許多，分別各佔 54.77%、42.91%和 23.08%。

表 7-1-1 綜合交叉表

變 項		題 項							
		認為參加社會服務需要先接受訓練	參加社會服務是的單位有保險	對未來有機會參與社會服務願意花費的時數	未來一年參加社會服務的願意	參加社會服務工作會增加和家人的相聚時間	志工認為對整體社會的重要性	最近一年內參加過社會服務相關活動	參加社會服務有先接受訓練
青少年組	顯著度	***①	*①	***①	***①	*②			
	差異情形	①青年組 > 少年組 ②少年組 > 青年組							
性別	顯著度	**					***		
	差異情形	女性 > 男性							
在學與否	顯著度	***①	*①	***①	***②			***②	*①
	差異情形	①非在學 > 在學 ②在學 > 非在學							
教育程度	顯著度	***			*		***		***
	差異情形	教育程度高 > 教育程度低							

註：p<.05 * p<.01 ** p<.001 ***

三、近三年趨勢比較摘要

1. 以「在最近一年內是否有參加過社會服務工作」來看，「有」的百分比有逐年升高的趨勢，從 91 年的 13.8% 一直到 93 年的 15.0%。
2. 以「在最近一年內參加過什麼類型的志願服務/服務學習」來看，93 年「以環保及社區服務」增加的百分比最多，達 39.0%；另外，「教育服務」、「文化休閒體育服務」及「消防及救難服務」亦有逐年穩定成長的趨勢。
3. 以「平均每週從事社會服務(志願服務/服務學習)的時數」來看，93 年各項百分比皆高於 92 年。經平均數分析，92 年為 3.45 小時，93 年則為 4.07 小時。
4. 以近三年受訪者「是否有參加過該單位機構所提供的事前訓練？」來看，93 年表示「有」的受訪者佔 40.4%，高於 92 年的 31.0% 及 91 年的 38.5%，顯示有提供事前訓練的單位機構有逐漸在成長。
5. 以近三年受訪者「參加的志願服務/服務學習是否有保險」來看，93 年表示「有」的受訪者佔 28.1%，高於 92 年的 24.5% 及 91 年的 15.5%，顯示有提供保險的單位機構有逐漸在成長。
6. 「對所從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度」來看，93 年表示「滿意」的受訪者佔 79.4%，高於 92 年的 75.5% 及 91 年的 55.0%，顯示從事社會服務工作(志願服務/服務學習)滿意度有逐漸在提高的趨勢。

7. 以「參加社會服務(志願服務/服務學習)的管道」來看，93年仍以「透過學校的安排(課程及老師)」的受訪者最多。透過「學校的安排(課程及老師)」、「社團活動」增加社會服務(志願服務/服務學習)比例者較多，「由同學及朋友介紹」和「由家人及親戚介紹」的比例減少者較多。
8. 以「最近一年受訪者參加社會服務(志願服務/服務學習)的方式」來看，93年仍以「朋友或同學一起參與」的受訪者最多，且百分比高於過往兩年。另外，「自己去」、「社團活動」和「與家人一起參與」的比例，亦較往年為高。
9. 「未來可能參與志願服務/服務學習的時間」來看，93年仍以「星期例假日」可能參與的受訪者最多，且在「星期例假日」可能參與的百分比有逐年升高的趨勢。
10. 以「有機會參與志願服務/服務學習，希望參加的地方」來看，93年仍以「家及社區附近」的受訪者最多，且在「學校附近」及「國內偏遠地區」也都有逐年升高的趨勢。
11. 以「未來一年內參加社會服務(志願服務/服務學習)的願意」來看，93年「願意參加」的受訪者較92年少，但「不願意參加」者也較92年少，「尚未決定」者則較92年為多。
12. 以「參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況」來看，93年認為「會增加」的受訪者較往年為多，且有逐年上升的趨勢。
13. 以「參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的關係狀況」來看，93年認為會「更有話題」的受訪者最多，認為「沒有影響」的則有較往年逐年降低的趨勢。
14. 「參加社會服務(志願服務/服務學習)和朋友(同學)的關係狀況」來看，93年認為會「更有話題」的受訪者最多，認為「沒有影響」的則有較往年逐年降低的趨勢。
15. 以「認為學校是否應該開設社會服務/服務學習的相關課程」來看，93年認為「應該」的受訪者較92年多，認為「不應該」的則較往年為低。

表 7-1-2 近三年趨勢之綜合分析表

題 項	趨 勢	說 明
年齡別趨勢	青年組比例不斷提升	自 91 年的 62.3%至 92 年的 64.3%，提升到 93 年的 66.6%
在近三年參加社會服務(志願服務/服務學習)比例	逐年上升	自 91 年的 13.8%，到 92 年的 14.2%，至 93 年的 15.0%
每週從事社會服務(志願服務/服務學習)的每週平均小時數	上升	自 92 年 3.45 小時上升至 93 年的 4.07 小時
在參加的志願服務/服務學習類型	「環保及社區服務」和「教育服務」增加	「環保及社區服務」「教育服務」增加較多，其餘成長不大
參加過各單位機構所提供的事前訓練者	比例提昇	93 年有事前訓練的較 91 年 92 年高，為 40.4%
在參加的志願服務/服務學習是否有保險	比例提昇	93 年達 28.1%，較 91 年的 15.5%和 92 年的 24.5%高
從事的社會服務工作(志願服務/服務學習)的滿意度	滿意度提昇	從 91 年的 55.0%、92 年的 75.7%提昇至 93 年的 79.4%
參與志願服務/服務學習的管道	相同	與往年一樣，以「透過學校的安排」、「由同學及朋友介紹」和「社團活動」為主
參與志願服務/服務學習的方式	每項的百分比皆有增加	以「朋友或同學一起參與」、「自己去」與「社團活動」為主，但每項的百分比皆有增加
未來可能參與志願服務/服務學習的時間	「星期例假日」逐年升高	以「星期例假日」、「寒暑假」和「有時間就願意」居多，且在「星期例假日」的百分比有逐年升高的趨勢
有機會參與志願服務/服務學習時希望參加的地方	「學校附近」及「國內偏遠地區」逐年升高	以「家及社區附近」的受訪者最多，且在「學校附近」及「國內偏遠地區」也都有逐年升高的趨勢
參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的相聚時間狀況	「會增加」相聚時間逐年上升	93 年認為「不會有影響」的最多，而表示「會增加」相聚時間的受訪者較往年為多，且有逐年上升的趨勢
在參加社會服務(志願服務/服務學習)與家人的關係狀況	認為「沒有影響」逐年降低	93 年認為會「更有話題」的受訪者最多，認為「沒有影響」的則有較往年逐年降低的趨勢
學校是否應該開設社會服務/服務學習的相關課程	上升	93 年認為「應該」開設的受訪者較 92 年為多，表示「不應該」的則較 92 年少

第二節 建議

「志願服務」簡而言之是個人或是一群人，不計個人之利益與報酬，付出時間與心力從事助人的服務工作；「服務學習」是學生在接受過相關訓練或學習後，應用所學服務於社區或需要服務之處，且在之後對於服務之過程及經驗進行反思之思考。然「志願服務」及「服務學習」皆是近年極力倡導之議題，且藉由歷年的相關調查亦可發現，在倡導與實施成效上逐年皆有成長。在此節中，將參照前述各章節有關本研究之量化調查資料，及質化專家學者座談會資料，所呈現出結果及意見提出如下五個面向之建議，祈供相關單位參酌：

在下述之建議將分別分成五個面向即：「有關青少年本身之建議」；「關於學校方面之建議」；「有關青輔會之建議」；「關於非營利組織之建議」；以及「有關政府部門」等，提出相關之建議及方案。

一、 有關青少年本身之建議

經由這三年之調查發現，國內青、少年在參與社會服務（志願服務/服提高。然而，由於青少年在從事志願服務或服務學習的過程因投入而產生認同，且可能進而願意投入生涯志願服務工作；因此，有關青少年本身方面之建議為：

（一）青、少年本身應具備良好、正確從事志願服務之態度及觀念

不論是志願服務或是服務學習大多數都是從事對人提供服務的工作，因此，對於青、少年從事志願服務在青、少年本身需釐清其參與志願服務之用意，以及能自我期許自動自發的投入服務工作，且具有良好、正確之服務態度與觀念是重要的。志願服務是個人願意付出時間與心力且不計報酬及利益，提供自己所能去幫助需要幫助之人；因此，不論是服務提供者或是接受服務者彼此皆應了解志願服務提供之意涵，且彼此之間更應秉持尊重與感恩。

(二) 發覺與培養本身興趣及專長，隨時充實自己為日後有志投入生涯志願服務做準備

對於有志參與志願服務或服務學習之青、少年而言，若能將本身興趣或專長應用於所從事服務工作的領域，應能使此份服務工作之人力資源發揮最大之效能。因此，青、少年可在從事志願服務或是服務學習中，多發覺本身有興趣之服務領域或是多累積服務經驗，並隨時充實自己，伺日後決定投入生涯志願服務工作行列時，可朝向此一興趣或是專長領域提供服務。

二、 關於學校方面之建議

就青、少年參與志願服務或是服務學習而言，學校可說是一個重要的媒介點。在學之青、少年可以透過學校的安排與訓練投入社會服務的工作中。因此在學校方面的建議，可有下列數點：

(一) 設計多元服務學習教材，使服務學習多元化

各級學校可多鼓勵教師設計與自身教學科目相關之服務學習課程教材，並出版成冊，共同推動校內服務學習的風氣。此外，服務學習之推動應朝向多元化發展，例如：技職體系學校，可根據該校學生專長設計服務學習項目，達到服務學習多元化及個人化的目的；服務學習多元化不僅可使學生一展長才，藉由服務學習的過程達到個人成就及貢獻的滿足感，並可藉由學生不同的專長及興趣，擴大服務之層面。而在校園環境上，可在校園中營造長期服務學習之環境，使學生在學校生活中即有機會接觸服務學習。

(二) 整合地方性資源並融入服務學習課程之中

在學校進行服務學習課程之際，建議可適性的加入地方性資源作為教育題材，使學生對所居住的社區或學校附近之區域更加了解、產生認同及使命感，由小區域的願意從事志願服務進而帶動到願意為大區域從事志願性服務之工作，提高服務學習的興趣。

(三) 藉由學校與機構間之合作，整合跨校或跨機構之志願服務訊息

在學校與學校或是學校與機構間，建議能夠共同合作，建立教育單位及志工單位整合之平台，使有意願從事志願服務的學生志工能獲得更完整、良善之志願服務訊息，及能多元的選擇符合其志趣的志工服務機構，或能流通志願工作之人力資源。此外，也可使非營利組織單位能提供資源，協助學校推動服務學習課程，以過往成功的經驗輔導並說服教師(學校)從事服務學習，加強其志工工作的動能。

三、 有關青輔會之建議

近年，在青、少年從事志願服務與服務學習的比例逐年不斷增加，青輔會的持續推動與積極倡導功不可沒。對於志願服務與服務學習比例的成長，如何更加強化推動與倡導之成效，提出下列幾點建議：

(一) 藉由跨部會、區域，整合推動志願服務與服務學習，並培育種子師資

在推動志願服務及服務學習的過程中，建議應結合中央、地方、教育單位、以及民間志工單位等共同推動，並加速相關資源間之整合，有效提供與主動協助志工單位和教育單位做結合，使在學生志工能在未來更有效的投入生涯志工之行列，提升加速推動志願服務或是服務學習之質與量。此外，亦建議可與相關教育單位合作，利用共同研究之教學策略營造服務學習之風氣，並培育種子師資，獎勵試辦課程，對成功的課程進行研究。並建議可設立評鑑制度，例如：可設立中等學校以上及社區大學之一級主管以上之評鑑(積分)制度，促動學校促進志願服務或是服務學習推動之動力。

(二) 獎勵或補助學校設計多元服務學習教材

對於願意投入多元服務學習課程教材撰寫之教師、民間志工團體與組織或出版業者，應多加給予提供專案補助或獎助，鼓勵學校、教師或是各界願意投入志願服務或是服務學習課程之啟發工作，或可辦理相關討論會議，提高各界願意投入服務學習課程開發之意願。

(三) 建置完善之志願服務供需資源網絡

完整志願服務網絡之連結、整合與建立對於廣泛的推動志願服務是必須的，完整網絡的建置與整合，可適時的提供志願服務之服務機會，整合相關服務訊息，且對於服務提供者或是服務需求者而言，整合、完善的資源平台，亦能適時雙向的提供其供需兩方需要資源之連結。

(四) 配合地方性活動推展志願服務工作，並強化社區大學之功能，擴大服務學習之層級

可與社區或是地方性各類活動作結合，例如：地方觀光活動或是文化活動等，切合地方活動之需求，招募社區志工投入。亦可倡導終身服務學習之護照；或是加強重視社區大學志工服務之功能，使社區大學結合地方資源利用社區大學之課程，深化各類活動之服務學習效能，延長服務學習的可能，擴大服務學習之層級。此外，亦可整合民間力量加強特殊對象之志願服務的投入，例如：服務外籍配偶學習中文及了解風土民情等，建置在地化的特殊對象志願服務。

(五) 進行持續性調查以觀察推動之成效，並可整合成功案例做為推動之參考之依據

由於志願服務與服務學習的推動是長期性，因此建議持續性的進行各年之研究調查，藉由此能觀察及掌握歷年之推展成效及變化。然而，亦可針對各級學校成功推動服務學習之課程或是方案進行研究，從中整合、建立成功推動之模式，集結出版，提供未來各級學校推動服務學習有參考之依據。

(六) 設計長期連貫性方案

目前志工的服務方式多以有活動才來的形式，不是以長期方案、沒有連貫性的方式，若由清輔會整合其他資源，如學校、非營利組織和政府其他單位，讓志工服務變成一有計劃性、長期連貫性的方案，會使服務者較有成就感和穩定性，以形成自發性。

四、 關於非營利組織之建議

非營利組織在志願服務的推動上，擁有廣大的志願服務人力資源是其優勢之一，相對的對於機構內人力資源的訓練與應用亦非常重要。依據歷年的調查發現，機構對於其所屬志工提供事前訓練課程的比例有逐年增加之趨勢，且在志工人身安全的重視上亦同。因此，就非營利組織部分之建議為：

(一) 重視且落實志工之相關訓練以及志工之人身安全

經由歷年調查雖顯示對於志工相關訓練及人身安全的重視雖有逐年增高之趨勢，但是比例仍是不多。而在機構提供志工人力資源訓練的同時，其訓練課程需要符合機構內各志工之需求，且除了志工職前的訓練外機構也應注重志工的在職訓練，隨時注意及提供機構內志工相關服務性質之訓練補充，並能提供諮詢或協助解決其在服務過程所遭遇之困境，方能提升志工人力運作之效能。此外，機構對於所屬志工之人身安全亦需重視，例如：為志工投保，使其能在提供服務工作的同時也享有應得之人身保障。

(二) 連結非在學或是在職青年之志願服務人力資源

關於非在學或是在職青年之志願服務人力資源較在學青、少年難以掌握，因此建議可由非營利組織將非在學或是在職青年志工做名冊上之資源連結，使其在離開校園後有意願繼續從事志願服務工作時，能繼續服務。

(三) 擔任協助、提供資訊及平台的角色

可以結合 NPO 經驗和社會資源，帶動社區與社區、學校與學校之間的互動，再把接觸的經驗資訊讓政府得知，主要提供資訊、扮演連結資源平台的角色，可以將 NPO 的服務對象與學生相結合，雙方皆可受惠。另外，學校普遍較缺乏服務學習的資訊，亦可由 NPO 來提供資訊或場地等，來作結合資源的動作。

五、 有關政府部門之建議

由於「志願服務法」於九十年一月推行至今已達四年，並且將以更蓬勃發展之勢繼續推動與發展，因此對於在有關政府部門對於推動上之建議是：

(一) 可利用跨部門合作的方式投入政府資源，以提高志願服務及服務學習之推廣

政府部門在可行之情況下，利用跨部門合作的方式，把服務學習擴大，以投入志願服務相關資源，例如：增加志願服務及服務學習推廣(社工類)替代役，藉由此些人力資源，加強與協助推廣志願服務工作，如：可使替代役協助各級學校推廣志願服務，減輕教師推廣的負擔等，而且現在比較重視福利的部分，如果以此為切入點的話，被接受性更高。

(二) 鼓勵企業推行志願服務工作假，並獎勵與表揚優秀志願服務人員

建議由政府提供誘因，以獎勵或表揚的方式，推動企業給予員工志願服務工作假，以鼓勵企業員工投入志願服務相關工作，或啟發願意投入志願服務工作的動機。而關於優秀之志願服務人員方面，政府可持續於每年度統一辦理遴選與表揚從事志願服務工作之優秀志工，鼓勵其在志願服務工作上之表現。

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>

行政院青年輔導委員會(2003)

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

附錄一 專家學者座談會會議紀錄

- 一、時間：九十三年十月二十九日下午四時
- 二、地點：世新大學民意調查研究中心會議室
- 三、主持人：東吳大學社會工作學系張助理教授菁芬主持
- 四、與會人員：政治作戰學校社會工作學系系主任美珍，世新大學行政管理學系黃教授榮護，育達技術學院國際貿易學系系主任愈寧，德明技術學院輔導中心代主任劉主任翠芬，徐匯中學生命教育中心嚴主任秋蓮，聯合國 NGO 世界和平教育者國際協會社工督導劉督導彥慶，中華薪傳服務交流協會傅社工景駿、王社工怡瑁，世新大學民意調查研究中心譚助理研究員愷悌。

五、會議記錄

張菁芬：大家可以先看一下摘要報告裡包括最近一年的服務情況（93 年度），志願服務及服務學習的狀況，交叉民調分析以及近三年的趨勢，前兩年以及今年調查的差異性，在推動志願服務的部分，其差異性是來協助執行上來如何修正及執行上的政策反向思維。參加人數一直有持續增加，雖然參加百分點不多，但推算回去 12 到 30 歲的百分點，每增加一點及可能增加幾千人或幾萬人，也可看出推動的成效已經出來。在服務類型部分，環保社區教育服務的比重性上有點差異，須在做討論。今年有比較新式的服務類型，如科學志工或其他的，像這些比重會逐年增加，志願服務已經在朝向多元化的方向在進行。受訪者服務時數每週大約一小時，也有到 4.07 小時，但大部分是 2~3 小時。在資料顯示，自志願服務法公佈之後，志願服務訓練及保險有增加，所以這樣的政策及法令是有慢慢在落實，但速度不是我們想像的好，今年的整個滿意程度也是有上升，我們會滿擔心的是參與志願服務的時候，與朋友或家人有沒有差異性，其實並沒有影響，反而與家人談論話題增加，我們可以思維如何激勵青年去參與志願服務的工作。不過有一個差異性並不多，參與動機大多認為是有愛心，在這方面我們要去思維如何突破，以及在參與的地方大多希望在家附近或學校附近比較高，所以在設計活動時可以思維要如何與社區或學校附近機構連結。未來一年參加的比率，不願意參加的是 28 點多但並不代表以後不會參加，還有尚未決定的部分是我們一直可以努力的。政府給予企業機構的誘因，使其參與有比前兩年比重增加，宣傳像獎學金比例是有上升的，還有未來生涯規劃，青年也是會去做參考，以往我們會考慮服務，但青年可能會考慮服務以及生涯規劃的關聯性。在參與青年服務的特質裡大多是一起參加的，透過集體模式或者同儕的力量，確實可以提高志願參與的比例。在年齡層方面少年組與

青年組推動的方式是不同的，所推動的意涵是不同的。在學比非在學的比例分析高，探討其非在學使其參與的誘因。之前會把志願服務與服務學習混為一談，所以在做調查最困難，必須特別解釋服務學習是老師帶著學生反思，或許老師很清楚推動單位很清楚但學生不清楚。

胡愈寧：青輔會想知道除了例行性調查之外還有哪方面需要調查，可以想一些比較重要的主題。

張菁芬：這三年除了基本服務滿意度等，其他都會隨需要而做修正。

黃榮護：服務學習的概念上大家要澄清，在國外服務學習的網站是非常之多，很清楚知道就是一種教學方法策略，如何把課程從教室或學校走出那一道牆與外面實際結合，美國眾議院就撥款推動，從幼稚園至高中的 12 年級階段，還有大學實施服務學習的課程，另外還有社區大學的成人教育，所以是在一個教育中的機構來推動，是有目的正式的在推動。我是涉及大學及社區大學，世新大學就有這項預算來推動，目前有秩序在推動的，全國有 87 個社區大學，台北有 12 個，目前有全國社區大學促進會，我剛好在南港也負責一所社區大學就很清楚知道社區大學的課程設計就在其裡面，例如南軟管理園區的導覽，不是訓練他們怎麼介紹而是訓練他麼怎麼設計公共藝術，導覽本身就是公民美學所以學生也不是在課堂裡學習，是一個開放空間討論，互動起來是有效的，像螢火蟲復育計畫來參加同學並不知道螢火蟲，是如何生長及牠的故鄉，老師就開始引導學生思考，還有登山？道的設計等，由課程去設計實際到現場測量，所以桂花節時都當導覽人去了，這種訓練本身就很自然形成，比較年輕的設計路邊的牆，由老師引導使學生觀察生態畫在牆上，這也算是服務學習如何從班級經營、社團推動，形成區域性組織深入社區。可以像美國的基金會把服務學習如遊戲的課程資訊放在網站上，在台灣如 NPO 要維持一個人事單位就已經困難，如果上社區大學如宜蘭或日月潭等，網路上就會有服務學習的成果展。在小學老師沒有種子師資培育的概念，種子師資的培育是很重要的，調查之後誰要推動。美國有徵選教材等讓大家來應徵。

張菁芬：在教材裡都侷限在學校裡，其實社區大學也是可以推動的對象。前兩年來說是有年齡限制，其實是沒有年齡限制的。有些人有參與但受訪者並不知道，要如何讓他們知道。老師很想融入，但有家長反應課程太活不知要如何帶，所以是必須要在溝通的地方。

黃榮護：依比例來分，如台北就會有學術、社團的課程或藝能的課程，有開成的

話就會給預算補助，社區大學有目的，藉著服務學習來實施公民的權利。

張菁芬：學校不是很重視，來的老師都是童子軍、綜合科或社團老師等收穫良多，但上面主政者並沒有這樣的思維。

黃榮護：政府就來個評鑑作為績效，業務積分。

嚴秋蓮：在美國推的很成功在台灣就不行，是因為文化上的差異，像中學老師有自己工作的壓力及有學生升學的壓力，所以可行性不大，而且教育局給太多的政策，導致蜻蜓點水，除非有體驗到並給家長感受到其益處。所以老師的認知是否認同，及配合度等，像我剛好找自然科學的老師又遇到學校附近捷運施工，遇到安全問題並利用相關課程解決。從招募訓練實做到推廣，那時有跟青輔會報告說老師是前線，一定要有認知，但一定要有時間來做。使老師感同身受、學生有體驗，校長的支持很重要，但在公立學校長因為政策只能實施急迫性，而家長看的是升學率，只能做形式不能實際做，所以會有問號。須由教育局直接切入，所以我會比較注重從師資培育扎實的去做，可行性比較高的方法。

張菁芬：在中學部分只為要配合政策，從底層的師資培育讓老師先清楚並感受到，再推廣時不用給誘因就會不遺餘力去做，如我就有帶學生去參與兒童繪本班，協助跨國新娘識字的課程，學生回來必須反思。

嚴秋蓮：在台灣一個面向，一直忽略到同志的取向，其實同志這個議題是可以討論的。

張菁芬：在中學裡其實這議題是可以帶學生去思考而不是用隱晦或想像的。

劉彥慶：台北與苗栗的服務學習差異，城鄉的教育體會是不一樣，在台北還有強調執行，苗栗教育則是像以前一樣以升學為主，很少聽到與社區結合。之前在做師資培育發現老師是有心的，但有很多阻力，這時就想 NPO 是可以做協助的角色。苗栗老師沒有這種概念，所以須有 NPO 來協助學校社團完成服務學習地圖。去年沒有討論到在職青年相關的服務，其實是可以發展的部分，在苗栗外籍配偶有 90 天課程的行動日，以外籍配偶做服務與學習，把學生所學的課程去服務外籍配偶。他們對社區沒有概念，甚至學生對自閉兒沒有關愛，口語甚至差，所以服務學習一定要實施，讓他們了解一些挫折或發覺專長，並被肯定之後成績上升。

黃榮護：服務學習是有目的，像外籍新娘識字班，認識字並不一定要在學校裡，

在課程裡可以到外面認識環境，從實際去教導並讓他們覺得對社區有貢獻。服務學習的可成當中，是很自然的形成，不是教條式的，不要讓外籍新娘覺得是二等公民，所以台北市才有新公民，如果每天很多的活動其資源就浪費，所以其終止目的要很注意。

張菁芬：聯合 NPO 做經驗的傳承，帶動社區與社區、學校與學校之間的互動，再把接觸的經驗資訊給政府知道。

黃榮護：就等於是連結資源的平台，要穩定成長有組織規模，使 NPO 或 NGO 扮演重要的角色。

劉彥慶：NPO 結合社區與學校的橋樑角色，專業不一定是化學、物理，而是做的專業，經過辦活動來推動理念，經驗累積是最多，連結資源。

傅景駿：薪傳在 90 與 91 年招募大專志工群急速下降，到底大專青年需要的是什麼，在討論下物質的享受會比較去追求。後來與學校社團來做學術與實務的結合，學校安排課程，我們提供場地與需要服務的人來做搭配。90 年轉至兒童志工，發現其因家庭結構小孩只有一兩個，與人相處比較微落，讓兒童來做服務可以開導他們的觀念。把服務變成習慣之後就變志願性了。

張菁芳：學校比較缺失服務學習的資訊，由這機構來提供資訊或場地等作結合資源的動作是很好的。透過學習政策來扎根不只從小學、國中、高中，甚至可以從學齡前的兒童著手。

朱美珍：看是否能從題目變項，用願意或不願意，或把他歸類成正向或反向，在觀察統計數據，從統計方法上可以發現隱藏性可以探討的議題，可行性比較高。我認為志願服務適用於過去—我在奉獻的觀念，而服務學習是比較廣義的解釋。不只把態度的轉變、角色的轉變把服務學習帶到社區，讓被服務者轉入服務者的角色。服務學習是沒有年齡，應該要擴大。

張菁芬：給青輔會跨部門合作的建議，把服務學習擴大。

胡愈寧：是否可以做一個終生服務學習的護照，像去年推桐花祭，與社區結合、7-11 結合，帶給年輕人榮譽。從切入點可以擴大更落實，現在比較重視福利的部分，如果切入點更多的話被接受性更高。

劉翠芬：大專生畢業後大都缺乏資訊連結，未來畢業後不能繼續做服務，看是否

把志工名冊提供給 NPO 組織做相關的合作，使其畢業後還能繼續做服務。

張菁芬：可以協助畢業後的學生做聯繫提供訊息。

劉彥慶：目前志工來做，有活動才有來，不是以長期方案、沒有連貫性的方式，如果有連貫性使學生有成就感，就會有自發性。

張菁芬：老人志工作做十幾年，給青年激發，做生涯服務。

譚愷悌：旅行業與導遊協會和領隊協會的合作，在 921 之後有公司提供員工一個月放三天的志工假，但制度不健全，使得目前這制度已漸漸解散的趨勢，希望能夠透過政府的協助，企業的支持使其制度能夠延續下去。

張菁芬：如果政府能夠給企業一些誘因，讓企業給員工志工假，使員工的服務是自動自發的。從幼兒到在職的部分使他們有時間去參與。

朱美珍：志願服務是一段時間，但服務學習是終身的，從小學習，就算中斷之後，有空的時候服務學習就會有出現。

張菁芬：如何讓青年的服務學習變終身。

黃榮護：申請好的課程給予分級作為補助，好的教材給予表揚，使其曝光。

傅景駿：有一個案例——小時候是被逼的，之後習慣就自願回來。有一個大專生畢業後自動打電話回來而不是有什麼誘因回來。

張菁芳：不同的區域所學的課程不同，服務的課程要有異質性，是比較容易激發。

嚴秋蓮：目前台北縣有標竿學習、楷模王等，在 5 月會做評比辦表揚大會。已經扎根的時候會變主動。教育要扎根，怎麼運用是很重要。

張菁芳：志願服務可以激發學生怎樣去面對挫折，如何解決問題，文建會的文宣都說要去服務但其背後的意義須探討。

黃榮護：要有個交戰守則，讓大家能夠應變。

嚴秋蓮：扎根有了，教育就成功。

附錄二 93 年國內青年參與志願服務與服務學習現況調查

問卷

(開場白) 您好！我是世新大學的學生，我姓 。我們學校老師受行政院青年輔導委員會的委託進行一項青年參與志願服務與服務學習的調查，想打擾您幾分鐘的時間做個簡單訪問。

1. 請問您今年幾歲？_____
 - (01) 非 12-30 歲者 (請問您家中 12-30 歲的人有幾位?_____位，麻煩請年齡第 隨機 大的來接聽電話好嗎?謝謝。)
 - (02) 12-30 歲者(續答)
 - (03) 拒答其年齡者 (請問您家中 12-30 歲的人有幾位?_____位，麻煩請年齡第 隨機 大的來接聽電話好嗎?謝謝。)

2. 請問您認為義工或志工 (志願服務) 對整體社會來說重要不重要？ (單選，必須追問選項強弱度)
 - (01) 非常不重要 (02) 不重要
 - (03) 重要 (04) 非常重要
 - (98) 不知道/拒答

3. 請問您認為參加社會服務 (志願服務) 是否需要先接受訓練？ (單選，必須追問選項強弱度)
 - (01) 非常不需要 (02) 不需要 (03) 需要
 - (04) 非常需要 (97) 視情況而定_____
 - (98) 不知道/拒答

4. 請問您最近一年內有沒有參加過社會服務 (志願服務/包括學校的服務學習課程) 的工作？ (單選)
 - (01) 有 (跳答至第 6 題)
 - (02) 沒有 (續答第 5 題)
 - (98) 不知道/拒答 (跳答第 19 題)

5. 請問您沒有參與社會服務（志願服務/服務學習）的原因是？（複選不提示，最多複選三項）（跳答至第 19 題）
- (01) 時間無法配合 (02) 沒有時間 (03) 沒興趣
 (04) 身體狀況不佳 (05) 沒有資訊 (06) 沒有伴
 (07) 地點不方便 (08) 家人反對 (09) 工作/課業壓力大
 (10) 學校沒安排此課程 (11) 面子問題(自尊心) (97) 其他_____
- (98) 不知道/拒答
6. 您平均每星期從事社會服務（志願服務/服務學習）幾小時？（不包括往返的交通時間）_____小時
7. 您最近一年內參加過什麼類型的社會服務（志願服務/服務學習）？（提示，可複選）
- (01) 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）
 (02) 環保及社區服務（如巷道清掃等）
 (03) 教育服務（如學校義務服務、讀報、圖書館、校內研究調查等）
 (04) 醫療衛生保健服務（如醫院服務等）
 (05) 文化休閒體育服務（如導覽員、解說員、指導員等）
 (06) 諮詢性服務（如服務台、服務人員等）
 (07) 輔導性服務（如張老師、生命線、保護管束等）
 (08) 消防及救難服務（如童軍團、救難隊等）
 (09) 交通服務（如義交、學校糾察等）
 (10) 科學、科技服務（如網路志工、製作網頁、網頁維護等）
 (11) 議題倡導（如消費者意識、人權意識等）
 (97) 其他_____
- (98) 不知道/拒答
8. 請問您是透過哪些管道來參加社會服務（志願服務/服務學習）？（複選不提示，選項最多複選三項）
- (01) 透過學校安排（課程及老師） (02) 由志願服務機構內成員介紹
 (03) 由家人及親戚介紹 (04) 由同學及朋友介紹
 (05) 從志願服務機構的宣傳單或海報獲知 (06) 從媒體宣傳得知（如電視、廣播）
 (07) 從電腦網路得知 (08) 社團活動
 (97) 其他_____ (98) 不知道/拒答

9. 您最近一年參加的社會服務(志願服務/服務學習)的方式為何?(複選提示, 選項最多複選三項)

- (01) 課程要求 (02) 社團活動 (03) 朋友或同學一起參與
(04) 自己去 (05) 與家人一起參與 (06) 宗教團體安排
(97) 其他_____ (98) 不知道/拒答

10. 您認為學校是否應該開設社會服務/服務學習的相關課程?(單選)

- (01)應該 (02)不應該
(97)視情況而定_____ (98)不知道/拒答

11. 整體來說,您覺得一般人參加社會服務(志願服務/服務學習)的主要動機是(複選不提示)?

- (01) 有愛心,可以幫助他人 (02) 增加升學機會
(03) 增加交朋友的機會 (04) 有助於自我成長
(05) 需要認證 (06) 增加就業機會
(07) 增加工作經驗 (08) 學習新事物
(09) 打發時間 (10) 貢獻(有利於)社會
(11) 個人興趣 (12) 當休閒活動
(97) 其他_____ (98) 不知道/拒答

12. 整體來說,您覺得參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會增加還是減少您和家人的相聚時間?(單選)

- (01) 會減少 (02) 會增加
(03) 不會有影響 (98) 不知道/拒答

13. 您覺得參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使您和家人的關係產生什麼樣的變化?(單選提示)

- (01) 更親密 (02)更有話題 (03) 更衝突 (04) 更疏離
(05) 沒有影響 (97) 其他_____ (98) 不知道/拒答

14. 您覺得參加社會服務工作(志願服務/服務學習)會使您和朋友(同學)的關係產生什麼樣的變化?(單選提示)

- (01) 更親密 (02)更有話題 (03) 更衝突 (04) 更疏離
(05) 沒有影響 (97) 其他_____ (98) 不知道/拒答

15. 請問您從事社會服務(志願服務/服務學習)前,是否有參加過該單位機構所

提供的事前的訓練？（單選）

- (01) 有 (02) 沒有
(98) 不知道/拒答

16. 您所參加的社會服務（志願服務/服務學習）單位有沒有幫您保險？（單選）

- (01) 有 (02) 沒有
(98) 不知道/拒答

17. 整體來說，您對於您所從事的社會服務工作（志願服務/服務學習）滿意不滿意？（單選）

- (01) 不滿意（續答第 18 題） (02) 普通（跳答至第 19 題）
(03) 滿意（跳答至第 19 題） (98) 不知道/拒答（跳答至第 19 題）

18. 請問您不滿意社會服務工作的原因是？（複選不提示，選項最多複選三項）

(01) 機構人員的態度或能力 (02) 服務過程不順利 (03) 志工彼此之間
難相處

- (04) 沒有成長 (05) 無聊 (06)沒意義 (07)浪費時間
(08) 時間不能配合 (09) 與原先期望有差距
(97) 其他_____ (98) 不知道/拒答

19. 如果說您未來有可能參加社會服務的話，您會參加的時間是？（複選提示）

- (01) 週間晚上/下課後 (02) 星期例假日 (03) 寒暑假
(04) 都可以 (05) 有時間就願意 (96) 其他
_____ (97) 都不想參加(跳答第 22 題) (98) 不知道/拒
答

20. 如果未來有機會參與社會服務，請問您希望在什麼地方參加？（提示可複選）

- (01) 家及社區附近 (02) 學校附近 (03) 沒去過的地方
(04) 國內偏遠地區 (05) 大陸地區 (06) 海外地區
(07) 都可以 (96) 其他_____
(97) 都不想參加(跳答第 22 題) (98) 不知道/拒答

21. 如果未來有機會參與社會服務，您希望每個禮拜花多少小時來參加？（單選）

- (01) 未滿 1 小時 (02) 1~未滿 2 小時 (03) 2~未滿 4 小時
(04) 4~未滿 6 小時 (05) 6~未滿 8 小時 (06) 8 小時以上
(07) 有時間就去 (96) 其他_____
(97) 都不希望參與 (98) 不知道/拒答

22. 請問您未來一年內願意不願意參加社會服務(志願服務/服務學習)?(單選)
- (01) 願意參加 (02) 不願意參加
(03) 尚未決定 (04) 不知道/拒答

23. 請問有沒有人鼓勵你去參加社會服務(志願服務/服務學習)?(複選不提示)
- (01) 父母 (02) 兄弟姊妹 (03) 老師 (04) 同學
(05) 朋友 (06) 親戚 (07) 宗教團體
(08) 其他_____ (09) 都沒有 (10) 不知道/拒答

24. 您有沒有參加過學校服務學習的課程?(單選,例如由老師學校安排參觀講解及服務後的討論反省等活動)
- (01) 有(續答)
(02) 沒有(跳答第 29 題)
(03) 不知道/拒答(跳答至第 29 題)

25. 您是透過哪些方式參加服務學習課程?(複選不提示)
- (01) 學校規定統一安排 (02) 學校規定,自己找機構
(03) 老師的課程安排 (04) 透過社團安排
(05) 個人參加 (06) 透過朋友介紹
(07) 其他_____ (08) 不知道/拒答

26. 整體來說,您覺得參與服務學習有沒有收穫?(單選)
- (01) 有(續答第 27 題) (02) 沒有(跳答至第 28 題)
(03) 不知道/拒答(跳答至第 29 題)

27. 您覺得參與服務學習有收穫的原因是?(複選不提示,選項最多複選三項)
(跳答至第 29 題)

- (01) 能增加學習動機,增加新知 (02) 能找到興趣所在
(03) 提早與社會接觸 (04) 能增加與朋友相處的機會
(05) 能增加升學機會 (06) 能夠幫助需要幫助的人
(07) 增加自我成就感 (08) 其他

(09) 不知道/拒答

28. 您覺得參與服務學習沒有收穫的原因是?(複選不提示,選項最多複選三項)
- (01) 增加學業上的壓力 (02) 對升學無幫助
(03) 沒興趣 (04) 不會交到朋友
(05) 學不到任何東西 (06) 增加時間上的壓力

(97) 其他_____

(98) 不知道/拒答

29. 請問您認為政府要如何增加社會服務的比例？（複選提示，選項最多複選三項）

(01) 多加表揚志工

(02) 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

(03) 政府提供誘因鼓勵企業推展志願服務

(04) 減免志工個人稅收

(05) 多做宣導

(06) 減免學生志工學雜費

(07) 落實訓練證書或志工證照

(08) 提供車馬費

(09) 增加志工培訓課程

(10) 增加替代役男

(97) 其他_____

(98) 不知道/拒答

以下請教您的部份個人資料：

30. 請問您目前的身分是？（單選）

(01) 目前還是學生(續答)

(02) 已經就業(跳答第 32 題)

(03) 待業中(跳答第 33 題)

(97) 其他_____ (跳答第 32 題)

(98) 不知道/拒答(跳答第 32 題)

31. 請問您目前就讀哪個年級？（單選，跳答至第 35 題）

(01) 國小六年級

(02) 國一(七年級)

(03) 國二(八年級)

(04) 國三(九年級)

(05) 高一、高職一、五專一

(06) 高二、高職二、五專二

(07) 高三、高職三、五專三

(08) 大一、五專四、二專一

(09) 大二、五專五、二專二

(10) 大三、二專三(三年制二專)

(11) 大四

(12) 研究所或以上

(98) 不知道/拒答

32. 請問您目前的工作是哪種行業？

(01) 軍警

(02) 公務員

(03) 教師

(04) 自營商

(05) 服務業

(06) 民營事業僱員

(07) 農林漁牧礦業

(08) 自由業

(09) 勞力工

- (10) 家庭主婦 (11) 已退休
(97) 其他_____ (98) 不知道/拒答

33. 請問您的最高學歷（最高讀到哪裡）？（單選，訪員不提示）

- (01) 小學或以下 (02) 國（初）中
(03) 高中（職） (04) 專科
(05) 大學 (06) 研究所或以上
(98) 拒答

34. 請問您的個人平均月收入：（單選，訪員不提示）

- (01) 未滿二萬元 (02) 二萬至未滿三萬元
(03) 三萬至未滿四萬元 (04) 四萬至未滿五萬元
(05) 五萬至未滿六萬元 (06) 六萬至未滿七萬元
(07) 七萬至未滿十萬元 (08) 十萬元及以上
(96) 無固定收入 (97) 沒有收入
(98) 不知道/拒答

35. 受訪者性別：（訪員自填）

- (01) 男 (02) 女

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. 八十年度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)
133. 九十一年國內青年參與志願服務現況調查 (92.4)
134. 我國推動知識經濟下婦女創業機會及輔導政策之研究 (92.12)
135. 非營利組織認證指標之研究 (93.3)
136. 臺灣地區女性企業營運狀況暨相關特質之統計研究 (94.4)

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)
10. 生涯輔導人員課程設計後續研究 (92.4)

註： 表示已無存書

國內青年參與志願服務及服務學習現況調查.,九
十三年 / 朱美珍研究主持. - 臺北市 : 青
輔會, 民 94

面 ; 公分. -- (青年輔導研究報告 ;
137)

參考書目 : 面

ISBN 986-00-1596-1 (平裝)

1. 志願服務 2. 青少年

547.16

94012284

137 九十三年國內青年參與志願服務及服務學習現況調查

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

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

<http://www.govbook.com.tw/>

出版日期：中華民國 94 年 6 月

定價：新台幣壹佰貳拾元正

G P N : 1009401961

ISBN : 986-00-1596-1