

## 子計畫四：

### 樂齡學習中心志工服務動機與自我效能調查計畫

#### 壹、計畫目標

高齡人口成長，國內已逐步邁入高齡社會，依據內政部統計，截至 103 年 6 月臺灣 65 歲以上的高齡人口已達 274 萬 8,989 人，占總人口數 11.75%，預估於 107 年比率將超過 14%邁入高齡社會，人口老化為當前趨勢，面對高齡化社會、家庭結構改變，政府藉由整合長期照護資源、擴大居家服務對象以及開辦國民年金，在政策的制定以及社會環境的規劃上，關注到高齡失能者照護以及經濟需求，以確保高齡者照顧和經濟無虞。

除此之外，政府關注到佔絕大多數比率健康高齡者的需求，在許多研究報告中也指出，高齡者藉由社會的參與，延緩老人身心功能退化及慢性疾病的產生。因此本研究希望藉由了解樂齡學習中心志工參與服務動機與自我效能之關係，期望透過此一研究之調查分析，瞭解如何促進樂齡中心志工持續參與，以做為未來政府部門、高齡服務機構、樂齡學習中心培育高齡志工參與服務之參考。

## 貳、問卷調查設計與實施

### 一、調查方法與工具

本計畫透過問卷調查方法瞭解樂齡中心志工之參與程度、志願服務參與動機與參與效能之關係。問卷題項與層面之設計由計畫主持人從相關文獻中發展而來，並邀請 5 位成人教育相關學者為本問卷進行審查，以提升問卷內容的建構效度。本問卷主要包含五個部分，分別為「個人基本資料」、「志工服務經驗」、「參與程度量表」、「志願服務參與動機量表」，以及「自我效能量表」等，正式問卷如附件 4-1。

其中「個人基本資料」、「志工服務經驗」提供選項由填答者勾選外，在「參與程度量表」、「志願服務參與動機量表」與「自我效能量表」等內容採五點量表，由「非常不同意（1分）」到「非常同意（5分）」來評定。

為建立問卷的信效度，本問卷依據樂齡中心區域志工人數，挑選 10 所樂齡學習中心作為預試分析的對象。預試問卷共計發出 100 份，回收 66 份有效問卷，有效回收率為 66%。

根據預試分析結果，在「參與程度量表」層面，整體總解釋變異量為 72.07%，就各分量表而言，「投入程度」可解釋變異量為 32.84%；「參與之實際表現」可解釋變異量為 39.23%。在信度分析方面，總量表之 Cronbach's  $\alpha$  值為 .878，就各分量表而言，「投入程度」之

Cronbach's  $\alpha$  值為.795；「參與之實際表現」之 Cronbach's  $\alpha$  值為.862。

在「志願服務參與動機量表」層面，整體總解釋變異量則為 68.27%，就各分量表而言，「自我成長」構面，可解釋變異量為 18.14%；

「人際互動」構面，可解釋變異量為 12.15%；「社會服務」構面，可解釋變異量為 16.40%；「價值認同」構面，可解釋變異量為 21.58%。

在信度分析方面，總量表之 Cronbach's  $\alpha$  值為.955，「自我成長」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.917；「人際互動」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.723；

「社會服務」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.868；「價值認同」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.911。

在「自我效能量表」此一層面上，整體總解釋變異量則為 70.62%；就各分量表而言，「社會參與能力」構面可解釋變異量為 23.02%；「利人利己」構面可解釋變異量為 19.39%；「社會接觸」構面可解釋變異量為 14.95%；「肯定自我」構面可解釋變異量為 13.26%。

在信度分析方面，總量表之 Cronbach's  $\alpha$  值為.960，就各分量表而言，「社會參與能力」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.927；「利人利己」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.921；「社會接觸」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.834；「肯定自我」構面之 Cronbach's  $\alpha$  值為.879。

## 二、調查對象與實施方式

子計畫四的調查對象為 103 年度樂齡學習中心志工，依據區域志工人數比例及各樂齡中心志工人數，挑選北部 20 所、中部 20 所、南部 15 所及東部 5 所樂齡學習中心，共計 60 所樂齡學習中心志工進行問卷調查。本問卷調查實施方式為透過郵寄方式每所發放 20 份問卷，之後再以回郵信封寄回給研究團隊，總計發出 1200 份問卷，回收有效問卷 907 份，有效回收率為 75.58%。

## 參、調查結果分析

本計畫依據問卷調查所得之 907 份有效問卷進行統計分析，共分為個人基本資料、志工服務經驗、參與程度量表、志願服務參與動機量表，以及自我效能量表等五個部分進行說明。

### 一、樂齡中心志工基本資料分析

根據回收 907 份之有效問卷，將研究對象的個人背景資料進行統計分析，包括性別、年齡、教育程度、婚姻狀況、工作狀況及健康狀況。茲將統計結果列於表 4-1。

### (一) 性別

在性別方面，以女性佔較多數，計有667人，占73.5%；男性則有230人，占25.4%。

### (二) 年齡

在年齡方面，以「66歲(含)以上」為最多數，計有274人，占30.2%；其次則是「61-65歲」，計有189人，占20.8%；第三則是「56-60歲」，計有158人，占17.4%。整體而言，樂齡中心志工的年齡以中高齡者為主，而這些樂齡志工的年齡與參與學員年齡相仿，在服務的過程中更可以同理心的方式瞭解參與學員的需求並且給予協助。

### (三) 教育程度

在教育程度方面，以「高中/職」學歷為最多數，計有290人，占32%；其次為「大專以上(含研究所)」學歷，計有219人，占24.1%；第三則是「國/初中」學歷，計有178人，占19.6%。整體而言，樂齡中心志工擁有國/初中以上的教育程度占七成六左右。

### (四) 婚姻狀況

在婚姻狀況方面，以「已婚(與配偶一起生活)」為最多數，計有720人，占79.4%；其次為「喪偶」，計有83人，占9.2%；第三則是「未婚」，計有62人，占6.8%。整體而言，樂齡中心志工以已婚與配偶一起生活居多。

### (五) 工作狀況

在工作狀況方面，以「已退休」為最多數，計有 508 人，佔 56%；其次為「其他」，計有 205 人，佔 22.6%；第三則是「在職」，計有 185 人，佔 20.4%，整體而言，樂齡中心志工工作狀況以已退休居多。

### (六) 健康狀況

在健康狀況方面，以「良好」為最多數，計有 493 人，佔 54.4%；其次為「尚可」，計有 262 人，佔 28.9%；第三則是「甚佳」，計有 124 人，佔 13.7%，整體而言，樂齡中心志工健康狀況以已良好居多。

表 4-1 樂齡中心志工基本資料分析表

類別	組別	人數	百分比 %	類別	組別	人數	百分比 %
性別	1. 男性	230	25.4	婚姻	1. 未婚	62	6.8
	2. 女性	667	73.5		2. 已婚(與配偶一起生活)	720	79.4
	3. (未填答)	10	1.1		3. 離婚或分居	32	3.5
年齡	1. 50 歲(含)以下	157	17.3	工作狀況	4. 喪偶	83	9.2
	2. 51-55 歲	124	13.7		5. 其他	5	.6
	3. 56-60 歲	158	17.4		6. (未填答)	5	.6
	4. 61-65 歲	189	20.8		1. 在職	185	20.4
	5. 66 歲(含)以上	274	30.2		2. 已退休	508	56.0
	6. (未填答)	5	.6		3. 其他	205	22.6
教育程度	1. 自修識字	38	4.2	健康狀況	4. (未填答)	9	1.0
	2. 國小	174	19.2		1. 甚佳	124	13.7
	3. 國/初中	178	19.6		2. 良好	493	54.4
	4. 高中/職	290	32.0		3. 尚可	262	28.9
	5. 大專以上(含研究所)	219	24.1		4. 不佳	24	2.6
	6. (未填答)	8	.9		5. (未填答)	4	.4

## 二、樂齡志工服務經驗分析

根據回收 907 份之有效問卷，將研究對象的志工服務經驗進行統計分析，包括是否在其他組織擔任志工、每星期擔任志工的時間、每星期花多少時間在這個樂齡中心服務、有沒有接受過志工訓練、有沒有接受過如何服務或照顧高齡者的相關訓練及擔任高齡服務志工的年資有多久。茲將統計結果列於表 4-2。

### (一) 除了在樂齡中心擔任志工外，是否也在其他組織擔任志工

根據統計資料指出，本問卷調查對象除了在樂齡中心擔任志工外，仍在其他組織擔任志工為多，本題項回答「是」者，計有 446 人，佔 49.2%；另回答「不是」者計有 439 人，佔 48.4%。整體而言，樂齡中心志工也在其他組織擔任志工居多。

### (二) 每星期花多少時間擔任志工

根據統計資料指出，樂齡中心志工每星期擔任志工時間，以「一天~一天半」為最多數，計有 336 人，佔 37%；其次則是「半天以內」，計有 282 人，佔 31.1%；第三則是「兩天~兩天半」，計有 155 人，佔 17.1%。整體而言，樂齡中心志工每星期擔任志工時間以一天~一天半居多。

### (三) 每星期花多少時間在這個樂齡中心服務

根據統計資料指出，樂齡中心志工每星期在中心服務時間以「半天以內」為最多數，計有 344 人，佔 37.9%；其次則是「一天~一天半」，計有 333 人，佔 36.7%；第三則是「兩天~兩天半」，計有 103 人，佔 11.4%。整體而言，樂齡中心志工每星期在樂齡中心服務時間以半天以內居多。

### (四) 有沒有接受過志工訓練

根據統計資料指出，樂齡中心志工「有」接受過志工訓練居多，仍在其他組織擔任志工為多，計有 705 人，佔 77.7%；另回答「沒有」者計有 189 人，佔 20.8%。

### (五) 有沒有接受過如何服務或照顧高齡者的相關訓練

根據統計資料指出，樂齡中心志工「沒有」接受過服務或照顧高齡者的相關訓練居多，計有 500 人，佔 55.1%；另回答「有」者計有 377 人，佔 41.6%。

### (六) 擔任高齡服務志工的年資有多久

根據統計資料指出，本問卷調查對象擔任高齡服務志工年資以「1-2 年」為最多數，計有 257 人，佔 28.3%；其次則是「未滿一年」，計有 241 人，佔 26.6%；第三則是「5 年(含)以上」，計有 181 人，佔 20%。

表 4-2 樂齡中心志工服務經驗分析彙整表

題項	組別	人數	百分比 %
1. 您目前除了在樂齡中心擔任志工外，是否也在其他組織擔任志工？	1.否	439	48.4
	2.是	446	49.2
	3. (未填答)	22	2.4
2.您每星期約花多少時間擔任志工？	1.半天以內	282	31.1
	2.一天~一天半	336	37.0
	3.兩天~兩天半	155	17.1
	4.三天及以上	117	12.9
	5. (未填答)	17	1.9
2. 您每個星期花多少時間在這個樂齡中心服務？	1.半天以內	344	37.9
	2.一天~一天半	333	36.7
	3.兩天~兩天半	103	11.4
	4.三天及以上	101	11.1
	5. (未填答)	26	2.9
4.您有沒有接受過志工訓練？	1.沒有	189	20.8
	2.有	705	77.7
	3. (未填答)	13	1.4
5.您有沒有接受過如何服務或照顧高齡者的相關訓練？	1.沒有	500	55.1
	2.有	377	41.6
	3. (未填答)	30	3.3
6.您擔任高齡服務志工的年資有多久？	1.未滿一年	241	26.6
	2.1-2年	257	28.3
	3.3-4年	173	19.1
	4.5年(含)以上	181	20.0
	5. (未填答)	55	6.1

### 三、樂齡中心志工參與程度分析

樂齡中心志工參與中心服務可呈現在投入程度與參與之實際表現兩方面，如表 4-3 所示，樂齡中心志工在投入層面平均數達 4.05，表示樂齡中心志工十分投入在樂齡中心的服務上。

進一步分析各個層面，在「投入程度」方面，以「我常參與樂齡中心志工的活動」平均數最高（平均數為 4.13）；而平均數較低為「我常想辦法排除其它事情，參加樂齡中心志工活動」（平均數為 3.97）。在「參與之實際表現」方面，以「我常和別人分享參加樂齡中心志工活動的經驗或心得」平均數最高（平均數為 4.04）；而平均數較低為「我工作與家庭之餘大部分時間都花在參與樂齡中心志工活動」（平均數為 3.74）。整體而言，樂齡中心志工投入在樂齡中心服務上相當的高，然而如何促使樂齡中心志工在工作與家庭之餘提供更多時間在樂齡中心服務上面，仍然是未來可以努力的方向。

表 4-3 樂齡中心志工參與程度分析彙整表

題目	平均數	標準差
<b>投入程度</b>	4.05	.63
1.我常參與樂齡中心志工的活動。	4.13	.69
2.我常想辦法排除其它事情，參加樂齡中心志工的活動。	3.97	.72
3.我常參加任何與樂齡中心志工有關的活動。	4.06	.71
<b>參與之實際表現</b>	3.87	.66
4.我常參與規劃設計樂齡中心志工的活動。	3.83	.82
5.我常和別人分享參加樂齡中心志工活動的經驗或心得。	4.04	.73
6.我工作與家庭之餘大部分時間都花在參與樂齡中心志工活動。	3.74	.83
7.我在參加樂齡中心志工的活動時，會提供意見給樂齡中心參考。	3.87	.738

#### 四、樂齡中心志工參與動機分析

樂齡中心志工在志願服務參與動機可呈現在自我成長、人際互動、社會服務與價值認同四方面，如表 4-4 所示。整體而言，無論在自我成長、人際互動、社會服務或價值認同上，其平均數皆高於 4 分，換言之，樂齡中心志工擁有高度動機參與樂齡中心服務工作。

進一步分析各個層面，在「自我成長層面」方面，以「擔任樂齡中心志工讓我結交許多朋友」平均數最高（平均數為 4.35）；在「人際互動因素」方面，以「擔任樂齡中心志工讓我學習與他人相處的技巧」平均數最高（平均數為 4.26）；在「社會服務因素」方面，以「擔任樂齡中心志工讓我關懷別人」平均數最高（平均數為 4.32）；在「價值認同」方面，以「擔任樂齡中心志工讓我有服務別人的機會」平均數最高（平均數為 4.31）。

整體而言，影響樂齡中心志工參與動機包含自我成長、人際互動、社會服務及價值認同四大層面，其中在參與動機方面，以藉由擔任志工樂齡中心來關懷別人，為影響樂齡中心志工之最。

表 4-4 樂齡中心志工參與動機分析彙整表

題目	平均數	標準差
<b>自我成長因素</b>	4.27	.53
2.參加樂齡中心志工活動的體驗真好。	4.22	.64
3.擔任樂齡中心志工的磨練，讓我更成熟。	4.24	.63
5.擔任樂齡中心志工讓我的生活更豐富。	4.32	.62
6.擔任樂齡中心志工讓我獲得更多參與學習的機會。	4.33	.64
7.擔任樂齡中心志工讓我提升自己的生活品質。	4.23	.66
8.擔任樂齡中心志工讓我覺得很有成就感。	4.24	.67
9.擔任樂齡中心志工讓我得到自我成長。	4.27	.64
10.擔任樂齡中心志工讓我結交許多朋友。	4.35	.63
<b>人際互動因素</b>	4.25	.55
13.擔任樂齡中心志工讓我經營和他人的關係。	4.25	.63
14.擔任樂齡中心志工讓我學習與他人相處的技巧。	4.26	.63
24.擔任樂齡中心志工讓我為高齡教育盡一份心力。	4.25	.65
<b>社會服務因素</b>	4.20	.53
11.擔任樂齡中心志工讓我關懷別人。	4.32	.62
12.擔任樂齡中心志工讓我分享我所擁有的知能。	4.23	.64
17.擔任樂齡中心志工讓我補足樂齡中心人力的不足。	4.14	.67
18.擔任樂齡中心志工參與服務讓我也能同時兼顧工作。	4.00	.76
19.擔任樂齡中心志工讓我擁有多幫助別人機會。	4.27	.62
25.擔任樂齡中心志工是我認同樂齡中心的作法。	4.29	.64
<b>價值認同因素</b>	4.26	.53
4.擔任樂齡中心志工是終身學習的表現。	4.24	.66
15.擔任樂齡中心志工讓我認識高齡社會來臨的趨勢。	4.30	.66
16.擔任樂齡中心志工讓我有服務別人的機會。	4.31	.61
20.擔任樂齡中心志工讓我更有自信。	4.23	.66
21.擔任樂齡中心志工使社會更美好。	4.25	.67
22.擔任樂齡中心志工讓我從互動中學習。	4.30	.64
23.擔任樂齡中心志工讓我獲得榮譽感。	4.19	.68

## 五、樂齡中心志工自我效能分析

樂齡中心志工在參與中心服務後，其自我效能可以呈現在社會參與能力、利人利己、社會接觸與肯定自我層面，如表 4-5 所示。整體而言，無論在社會參與能力、利人利己、社會接觸或肯定自我各層面，其平均數皆高於 4 分，換言之，樂齡中心志工參與服務工作之後，在社會參與能力、利人利己、社會接觸與肯定自我層面上皆有所提升。

進一步分析各個層面，在「社會參與能力」方面，以「擔任樂齡中心志工後，讓我更有服務信心」平均數最高（平均數為 4.22）；而平均數較低為「擔任樂齡中心志工後，讓我能嘗試做更有挑戰性的工作」（平均數為 4.10）。

在「利人利己」方面，以「擔任樂齡中心志工後，讓我體認人生更有價值」平均數最高（平均數為 4.27）；而平均數較低為「擔任樂齡中心志工後，讓我處理各項事務上更受他人肯定」（平均數為 4.14）。

在「社會接觸」方面，以「擔任樂齡中心志工後，讓我認識更多新朋友」平均數最高（平均數為 4.35）；而平均數較低為「擔任樂齡中心志工後，讓我遇到困難時會請教別人」（平均數為 4.23）。

在「肯定自我」方面，以「擔任樂齡中心志工後，讓我感到快樂」平均數最高（平均數為 4.36）；而平均數較低為「擔任樂齡中心志工後，讓我可以滿足心靈的需求」（平均數為 4.23）。

分析樂齡中心志工參與中心服務後提升的十大效能，將其概念歸納為擔任樂齡志工的十大幸福，依序如下：第一幸福「提升信心」、第二幸福「關懷人群」、第三幸福「人生價值」、第四幸福「惜福感恩」、第五幸福「結交朋友」、第六幸福「主動探詢」、第七幸福「快樂感」、第八幸福「正向態度」、第九幸福「自發助人」、第十幸福「處事圓融」。

整體而言，樂齡中心志工在參與服務工作後，在社會參與能力、利人利己、社會接觸與肯定自我層面上皆有良好效能，然而就各題項的平均數而言，在社會參與能力層面中「擔任樂齡中心志工後，讓我能嘗試做更有挑戰性的工作」的平均數較低，由此可知未來在如何規劃符合中心與志工需求的服務工作也是未來的努力方向。在利人利己層面中「擔任樂齡中心志工後，讓我處理各項事務上更受他人肯定」的平均數較低，因此，思考未來如何加強志工在服務工作中的專業能力也成為未來高齡教育單位用人的重要課題。在社會接觸層面中，以「擔任樂齡中心志工後，讓我遇到困難時會請教別人」平均數較低，因此在培育志工時，也應瞭解與培養志工在面對各項事務的解決能力。最後在肯定自我層面，以「擔任樂齡中心志工後，讓我可以滿足心靈的需求」平均數最低，除了妥善安排志工的服務工作外，也需同步思考如何讓志工在服務的同時，也同時達到心靈的充實。

表 4-5 樂齡中心志工自我效能分析彙整表

題目	平均數	標準差
<b>社會參與能力因素</b>	4.15	.54
1.擔任樂齡中心志工後，讓我更有服務的信心。	4.22	.64
2.擔任樂齡中心志工後，即使遇到困難挫折，我仍能堅持自己的信念或目標。	4.11	.65
4.擔任樂齡中心志工後，讓我和家人相處更和諧。	4.16	.67
5.擔任樂齡中心志工後，讓我更能體會領導與被領導的感受。	4.14	.67
7.擔任樂齡中心志工後，讓我有信心地面對未來的生活。	4.12	.65
8.擔任樂齡中心志工後，讓我面對各項事務上擁有更良好的態度。	4.21	.63
9.擔任樂齡中心志工後，讓我擁有更多與他人分享的題材。	4.21	.65
15.擔任樂齡中心志工後，讓我更有解決問題的能力。	4.15	.67
17.擔任樂齡中心志工後，讓我能時時向成功的楷模學習。	4.14	.69
18.擔任樂齡中心志工後，讓我能嘗試做有挑戰性的工作。	4.10	.68
<b>利人利己</b>	4.20	.55
11.擔任樂齡中心志工後，讓我更加了解自己。	4.18	.68
13.擔任樂齡中心志工後，讓我能正確的瞭解自己的能力。	4.16	.66
16.擔任樂齡中心志工後，讓我能更積極關懷人群。	4.26	.65
19.擔任樂齡中心志工後，讓我對生命的意義有更深層的認識。	4.18	.66
20.擔任樂齡中心志工後，讓我處理各項事務上更受他人肯定。	4.14	.67
25.擔任樂齡中心志工後，讓我體認人生更有價值。	4.27	.66
<b>社會接觸</b>	4.29	.53
6.擔任樂齡中心志工後，一旦我負責某一件事，我會盡力完成。	4.29	.63
10.擔任樂齡中心志工後，讓我更能珍惜和他人相處的緣分。	4.31	.62
12.擔任樂齡中心志工後，讓我認識許多新朋友。	4.35	.63
14.擔任樂齡中心志工後，讓我遇到困難時會請教別人。	4.23	.64
<b>肯定自我</b>	4.27	.57
21.擔任樂齡中心志工後，讓我感到快樂。	4.36	.65
22.擔任樂齡中心志工後，讓我可以滿足心靈的需求。	4.17	.71
23.擔任樂齡中心志工後，讓我更容易看到夥伴的優點。	4.28	.65
24.擔任樂齡中心志工後，讓我更能主動幫助他人。	4.29	.66
26.擔任樂齡中心志工後，讓我處理事情更周延圓融。	4.23	.68

## 肆、結論與建議

子計畫四的主要目標是針對 103 年度樂齡學習中心志工培訓進行問卷調查，以瞭解志工在參與樂齡中心服務在參與程度、志願服務參與動機與自我效能之關係。

本問卷總計發出 1200 份，回收有效問卷為 907 份，而根據問卷調查結果，提出結論與建議說明如下：

### 一、結論

#### (一)樂齡中心志工背景分析

1. 樂齡中心志工以女性為主約佔七成四，年齡以中高齡者占大多數。
2. 樂齡中心志工除了參與中心服務外，四成九的志工也參與其他機構的服務工作。
3. 樂齡中心志工每星期大約花費一天~一天半擔任志工，每星期大約花費半天以內時間參與樂齡中心服務。
4. 樂齡中心志工接受過志工訓練者約佔七成八。
5. 樂齡中心志工尚未接受服務或照顧高齡者相關訓練者占五成五。
6. 樂齡中心志工擔任高齡服務志工年資以 1-2 年居多，約佔二成八。

## (二) 樂齡中心志工參與程度、志願服務參與動機與自我效能之分析

1. 在參與程度量表中，以「我常參加任何與樂齡中心志工有關的活動」平均數最高(平均數為 4.06)，顯見樂齡中心志工參與中心活動頻率是瞭解志工參與程度之重要方式。
2. 在參與動機量表中，以「擔任樂齡中心志工讓我結交許多朋友」平均數最高(平均數為 4.35)，顯示樂齡中心志工在參與服務工作中擴大交友圈，同時也成為促進志工參與的重要因素。
3. 在參與效能量表中，以「擔任樂齡中心志工後，讓我感到快樂」平均數最高(平均數 4.36)，顯示樂齡中心志工藉由參與服務工作獲取快樂感的正面成效。

(三) 樂齡中心志工每星期投入志工服務時間愈多，在自我效能層面上顯現就愈佳。

(四) 樂齡中心志工擔任高齡志工的年資愈多，在參與程度、志願服務參與自我效能層面上顯現就愈佳。

(五) 樂齡中心志工投入服務工作所提升十大效能可歸納為志工的十大幸福，依序為第一幸福「提升信心」、第二幸福「關懷人群」、第三幸福「人生價值」、第四幸福「惜福感恩」、第五幸福「結交朋友」、第六幸福「主動探詢」、第七幸福「快樂感」、第八幸福「正向態度」、第九幸福「自發助人」、第十幸福「處事圓融」。

## 二、建議

根據樂齡中心志工在問卷上的統計資料分析，可以提供樂齡中心承辦單位、高齡教育單位與教育部在規劃志工發展的參考。

### (一) 樂齡中心承辦單位及相關高齡教育單位

1. 協助志工完成志工訓練，並鼓勵志工參與服務或照顧高齡者的相關訓練，以其擁有服務工作所需專業能力。
2. 運用志工參與服務工作同時關注志工人際交流，藉此鼓勵志工持續參與。
3. 妥善安排符合志工需求服務工作，同時關注志工心靈發展需求。
4. 志工投入時間愈多，自我效能表現愈佳，愈能看到有用感，建議強化志工編組，以期發揮功能。
5. 志工服務時間及年資愈長，在參與程度與參與動機表現上都更加良好，建議相關單位應思考如何留用志工。

### (二) 教育部

除了辦理參與服務或照顧高齡者相關訓練活動外，應建立妥善配套措施與機制，鼓勵相關高齡教育人員參與，以期具備所需專業能力。