

教育部 109 年度委託樂齡學習中南區輔導團計畫
樂齡服務學習需求與成效調查
研究報告

委託機關： 教育部

執行單位： 國立中正大學成人及繼續教育學系

計畫主持人： 胡夢鯨 教授

共同主持人： 林麗惠 教授、李雅慧 教授

專任助理： 周芬仔助理

計畫協助人員： 何珮琳、陳怡君 研究生

執行期間： 109 年 01 月 01 日至 109 年 12 月 31 日

壹、 計畫目標

高齡服務學習係經由最早的「樂齡學習」參與課程，增加學習意願，進而促進「自主學習」的態度，爾後展現出「貢獻服務」的精神，以服務學習的模式發揮自身能力幫助他人。中南區輔導團108年出版高齡服務學習模式 SOP 手冊推動服務學習，透過「準備」、「行動」到「反思」三個階段促進高齡者貢獻服務。高齡服務學習模式幫助樂齡中心推動服務學習時有所依循，參照此一標準作業程序，提升發展高齡服務學習的效率及達到一定的服務品質。

本計畫將藉由調查樂齡學習中心實施服務學習的需求，以瞭解未來需要強化服務學習的方向；並且透過服務學習成效評估模式的應用，瞭解樂齡學習中心服務學習之學習成效。成效評估方面將主要著重於Kirkpatrick (2006) 的成效評估模式的反應層次、學習層次與行為層次，反應層次利用「學習滿意度」來做衡量依據，衡量學員對於服務學習的學習滿意度；學習層次使用「知識獲得」來做衡量依據，衡量學員對於服務學習之準備、行動與反思的情形；行為層次使用「技能提昇」來做衡量依據，衡量學員將服務學習所學的知識與技能加以應用的程度。

貳、 計畫對象

本計畫的實施對象以區域內(彰化縣、雲林縣、嘉義縣、嘉義市、台南市) 105 所樂齡學習中心學習社團學員為問卷發放對象，以學習社團帶領人或中心主任作為質性訪談對象。

參、 計畫實施方式

本計畫採用問卷調查法，針對區域內 105 所樂齡學習中心學習社團學員，並依各縣市樂齡中心數量(彰化縣 27 間、雲林縣 22 間、嘉義縣市 20 間、臺南市 38 間)，按照每 8 至 9 間隨機抽取 1 間的原則進行施測，每所中心發放 20 份，共發放 320 份問卷。

以下為各縣市抽訪單位：彰化縣芬園鄉樂齡學習中心、彰化縣秀水鄉樂齡學習中心、彰化縣埤頭鄉樂齡學習中心，彰化縣共 3 間；雲林縣樂齡學習示範中心、雲林縣土庫鎮樂齡學習優質中心、雲林縣莿桐鄉樂齡學習中心，雲林縣共 3 間；嘉義縣市因生活與區域相近合併抽訪嘉義市東區樂齡學習中心、嘉義市西區樂齡學習中

心、嘉義縣樂齡學習示範中心、嘉義縣大林鎮樂齡學習中心、嘉義縣太保市樂齡學習中心，嘉義縣市共 5 間；臺南市樂齡學習示範中心、臺南市東區樂齡學習中心、臺南市大內區環湖樂齡學習中心、臺南市龍崎區樂齡學習中心、臺南市善化區樂齡學習中心，臺南市共 5 間，分發單位與數量如下表一。

表一 樂齡學習中心及分發數量表

縣市	樂齡學習中心	發放數量
彰化縣	芬園鄉樂齡學習優質中心	20
	秀水鄉樂齡學習中心	20
	埤頭鄉樂齡學習中心	20
雲林縣	樂齡學習示範中心	20
	土庫鎮樂齡學習優質中心	20
	莿桐鄉樂齡學習中心	20
嘉義市	東區樂齡學習中心	20
	西區樂齡學習優質中心	20
嘉義縣	樂齡學習示範中心	20
	大林鎮樂齡學習中心	20
	太保市樂齡學習中心	20
臺南市	樂齡學習示範中心	20
	東區樂齡學習中心	20
	大內區環湖樂齡學習中心	20
	龍崎區樂齡學習中心	20
	善化區樂齡學習中心	20

肆、執行進度

一、工作流程

109 年 5 月 13 日函請教育部鑒核(中正成教字 1090003546 號函)，教育部於 109 年 5 月 20 日回函同意辦理(臺教社(二)字第 1090070631 號函)，惟須依縣市比例原則調整抽訪單位數。

樂齡服務學習需求與成效調查整體工作共分為四大階段：第 1 階段為施測問卷與訪談大綱之修訂；第 2 階段為問卷發放與進行訪談；第 3 階段為資料回收與整理；第 4 階段為問卷與訪談資料分析與撰寫。

第 1 階段：

根據《樂齡學習系列教材 30：高齡服務學習 SOP》的問卷，於 109 年 3 月 27 日，辦理專家諮詢會議，針對問卷各題項進行修正；並於 109 年 5 月 1 日至 5 月 8 日期間，計畫助理與協同主持人共同修正訪談大綱。

第 2 階段：

使用第 1 階段所修正之問卷與訪談大綱進行施測與訪談，於 109 年 5 月 9 日訪談雲林縣莿桐鄉樂齡學習中心關執行長、109 年 6 月 6 日訪談雲林縣土庫鎮樂齡學習優質中心黃帶領人、109 年 7 月 3 日訪談臺南市龍崎區樂齡學習中心余主任與張執行秘書、109 年 7 月 9 日訪談臺南市東區樂齡學習中心蔡執行秘書 109 年 7 月 16 日訪談彰化縣埤頭鄉樂齡學習中心楊書記，共 5 位訪談。服務學習成效問卷部分，已進行 8 間樂齡學習中心進行施測與回收。規劃於 8 月 31 前，完成訪談與問卷回收。

二、服務學習量表之修正

考量根據《樂齡學習系列教材 30：高齡服務學習 SOP》的學習成長紀錄表所製作之問卷內容，僅針對服務後的成長做調查，因此修正了部分題項，以瞭解學員的服務學習類型是「純服務性的服務學習」抑或是樂齡學習主推的「服務與學習並重」的服務學習。服務與學習並重的服務學習強調服務與學習一樣重要，是一種透過反思將服務與學習結合的課程或方案。

為瞭解學習社團對於服務者的重要性為何，設計了「我在學習社團的學習內容對我是很有幫助的」、「我在學習社團的學習內容對我是重要的」、「學習社團的講師指導態度認真」等 3 題。

為釐清服務者在服務前、後的行為表現，設計了「我在服務之前會先與團隊一起規劃服務方式」、「我在服務後會與他人分享服務心得」、「我在服務後會與服務團隊討論可以改進的地方」、「我服務之

前需要有其他成員分享服務經驗」等 4 題。

為清楚服務者的學習需求，設計了「學習社團的講師能夠清楚我的學習需求」、「我需要學習如何與團隊成員互動」、「我在服務之前需要先了解服務計畫」、「我在服務前需要先了解服務對象的狀況(年齡、健康狀況、性別比例等)」、「我在服務前需要學習與被服務對象互動的技巧」、「我在服務前需要學習如何記錄服務行動」、「我在服務前需要學習如何記錄服務行動」、「我認為每次的服務前都需要進行學習」等 7 個題項。

伍、資料分析

一、樂齡學習中心學習社團學員個人基本資料分析表

(一)發放樂齡學習社團服務學習需求與成效調查問卷，共計發放 320 份問卷，回收問卷計 300 份，其有效問卷為 248 份。

本研究於 109 年 8 月 31 日問卷回收完成，共回收 300 份問卷，248 份有效問卷，52 份無效問卷，有效問卷回收率 82.7%。

(二)參與樂齡學習社團之調查成員以女性、已婚、佛教、56-60 歲、已退休者居多，多參與樂齡學習社團 1-3 年。

問卷資料中參與樂齡學習社團之成員基本資料如表二所示。在性別方面，以「女性」居多，佔 82.66%；男性則佔 17.34%。教育程度以「高中/職」居多，佔 37.10%；婚姻狀況以「已婚（配偶健在）」居多，佔 78.23%；經濟狀況以「大致夠用」居多，佔 91.13%；宗教信仰以「佛教」最多，佔 29.84%；「民間信仰」其次，佔 29.44%。在年齡方面，成員多數集中於 56 歲至 70 歲(占比 62.5%)，其中「56-60 歲」者居多，佔 22.58%，隨著年齡增大及減少佔比降低，「46-50 歲」者最少，佔 5.65%。而就業狀態多為已退休(65.32%)，參與樂齡學習社團的資歷，則以「1-3 年」居多，佔 31.45%。可知參與服務學習者多退休初期者，且隨著年齡增大，逐漸退出服務工作。

表二 個人基本資料分析表

變項	類別	人數	百分比
性別	女性	205	82.66%
	男性	43	17.34%
年齡	46-50 歲	14	5.65%
	51-55 歲	37	14.92%
	56-60 歲	56	22.58%
	61-65 歲	53	21.37%
	66-70 歲	46	18.55%
	65 歲以上	42	16.94%
教育程度	國小(含)以下	24	9.68%
	國(初)中	26	10.48%
	高中/職	92	37.10%
	專科	35	14.11%
	大學	59	23.79%
	碩士以上	12	4.84%
婚姻狀況	單身(不曾結婚)	17	6.85%
	已婚(配偶健在)	194	78.23%
	喪偶	32	12.90%
	離婚或分居	3	1.21%
	其他	2	0.81%
經濟狀況	相當充裕	13	5.24%
	大致夠用	226	91.13%
	略有困難	9	3.63%
	相當困難	0	0%
宗教信仰	基督教	15	6.05%
	天主教	8	3.23%
	佛教	74	29.84%
	道教	59	23.79%
	民間信仰	73	29.44%
	無	19	7.66%
您是否已退休	是	162	65.32%
	否	81	32.66%

您退休前/在職的 職業	未填答	5	2.02%
	軍警	9	3.62%
	公務人員	30	12.10%
	教育業	63	25.40%
	農	24	9.68%
	商	17	6.85%
	工	26	10.48%
	醫療業	9	3.63%
	服務業	50	20.16%
	家管	26	10.48%
	參與年數	1 年以下	17
1-3 年		78	31.45%
4-6 年		62	25%
6-8 年		31	12.5%
8-10 年		31	12.5%
10 年以上		27	10.89%
未填答		2	0.81%

N=248

二、問卷調查分析

區域內發放「樂齡學習社團服務學習需求與成效調查」問卷，其目的是，瞭解未來需要強化服務學習的方向，及樂齡學習中心服務學習之學習成效。本問卷共分為三個部分，分別為瞭解學習社團對於服務者的重要性(第 1-3 題)、瞭解服務者的學習需求(第 4-8 題、第 23-29 題)及瞭解服務者在服務前、後的行為表現 (第 9-22 題)。社區大學學員對桂格完膳營養補充品了解程度與日常飲食習慣對身體健康之影響分析，關於服務學習成效與需求調查統計結果如下表三：

表三 服務學習成效與需求調查

層面	題目	平均數	標準差	
重要性	1.我在學習社團的學習內容對我是很有幫助的	4.55	0.54	
	2.我在學習社團的學習內容對我是重要的	4.45	0.63	
	3.我可以感受服務學習的意義	4.55	0.53	
學習需求	4.學習社團的講師指導態度認真	4.65	0.50	
	5.我在服務之前會先與團隊一起規劃服務方式	4.21	0.77	
	6.我在服務後會與他人分享服務心得	4.38	0.58	
	7.我在服務後會與服務團隊討論可以改進的地方	4.30	0.69	
	8.我服務之前需要有其他成員分享服務經驗	4.13	0.95	
	23.學習社團的講師能夠清楚我的學習需求	4.33	0.65	
	24.我需要學習如何與團隊成員互動	4.40	0.82	
	25.我在服務之前需要先了解服務計畫	4.26	0.83	
	26.我在服務前需要先了解服務對象的狀況(年齡、健康狀況、 性別比例等)	4.28	0.84	
	27.我在服務前需要學習與被服務對象互動的技巧	4.44	0.61	
	28.我在服務前需要學習如何記錄服務行動	4.20	0.91	
	29.我認為每次的服務前都需要進行學習	4.39	0.72	
	服務前、 後的行為 表現	9.我認為透過服務能提升自我價值	4.61	0.52
		10.我會將服務學習所學應用在生活中	4.44	0.68
		11.服務學習有助於我解決日常生活問題的能力	4.38	0.72
12.透過服務我獲得服務的知識和技能		4.52	0.60	
13.透過服務能拓展我的生活範圍		4.55	0.57	
14.透過服務能讓我跟家人有良好的互動關係		4.39	0.74	
15.透過服務我可以表達對他人的關懷		4.57	0.56	
16.透過服務讓我增加了不同生活經驗		4.59	0.54	
17.透過服務提升了我的自信心		4.59	0.54	
18.透過服務我的生活更有目標		4.46	0.66	
19.我因參與服務學習而感到光榮		4.55	0.53	
20.我覺得我能讓我的服務對象感到關懷		4.48	0.56	
21.我覺得我能為受服務機構帶來開心	4.46	0.57		
22.我覺得我能為服務對象帶來正面影響	4.48	0.57		

N=248

首先，在「學習社團對於服務者的重要性」題目方面，第1題「我在學習社團的學習內容對我是很有幫助的」及第3題「我可以感受服務學習的意義」平均分數最高(4.55)，而第2題「我在學習社團的學習內容對我是重要的」平均分數也有達到4.45，顯示本研究中的學習社團學員，絕大多數肯定學習社團對於服務者是具有重要性的。

其次，在「服務者的學習需求」題目方面，第4題「我學習社團的講師指導態度認真」平均分數最高(4.65)；第8題「我服務之前需要有其他成員分享服務經驗」的平均分數最低(4.13)，可以看出樂齡學習中心的講師們教學盡心負責，且教學內容有益於學員，然對於其他成員分享服務經驗的需求不高。

最後，在第三部分「服務者在服務前、後的行為表現」方面，第9題「我認為透過服務能提升自我價值」平均分數最高(4.61)；第11題「服務學習有助於我解決日常生活問題的能力」的平均分數最低(4.38)，可知樂齡學習中心學員能夠透過在學習社團的服務，提升自我價值的認同，然而服務對於增進解決日常生活問題的能力較無影響。

二、從中心主任/帶領人瞭解服務學習服務學習

(一) 執行方式大相逕庭

從訪談資料中整理，有的服務學習社團為臨時性成立的團體，是在有機關團體有表演需求後，才召集有興趣加入的學員一起參與練習；有的服務學習社團則是結合課程，課程本身就有安排上台表演的相關訓練，在有機關團體接洽後，挑選班級前往表演；亦有樂齡中心本身就有完整的志工訓練體系，將志工分為行政志工、表演團體以及互動活動三大類，行政志工協助樂齡中心的行政庶務，表演團體與互動活動兩類則結合課程進行常規性的訓練，再視接洽單位性質，提供適合的團體進行服務。

(二) 表演性質的服務較受歡迎

訪談各個樂齡中心主任及帶領人後，都不約而同地表示：

表演性質的服務，對於服務機構來說比較能夠活躍氣氛，對於學員來說能夠帶來榮耀感與價值感。也表示有學員是看到公開表

演，為了想要有上台演出的機會，因而加入樂齡中心進行學習；但另一個隱憂則是：互動性質較強、較沒有人看見的服務，就較難找到學員投入，像是至長照機構跟機構高齡者互動。

（三）服務真的需要學習

「第一次服務前，我一直以為去服務就一定能帶給別人快樂，殊不知是帶給別人麻煩。」這是其中一個樂齡學習中心帶領人提到的，此階段的訪談發現，每個帶領人皆認為：提供服務之前都是需要學習的，特別是他們身為帶領者的角色，除了需要知道如何照顧自己學員的身心狀態外，亦要知道如何不造成被服務單位，特別是長照機構、幼稚園等有固定作息的單位的麻煩。

陸、研究結果與建議

一、服務對象差異大，服務需「因人而異」

本研究結果顯示第 8 題「我服務之前需要有其他成員分享服務經驗」的平均分數為整份問卷中最低，其可能原因推測為學員認為服務對象的差異性極大，以及成人之間的異質性高的因素，對於服務前聽其他成員分享服務經驗並無幫助。

建議樂齡學習中心有成立學習社團者，可以於服務前安排學員對於服務地點與服務對象之了解，並透過互相討論服務方式，或安排曾去過同樣服務地點、同樣服務對象之學員進行服務環境與對象介紹，以促進其他學員對於服務地之了解。

二、改變服務地點，學無止盡

第 28 題「我在服務前需要學習如何記錄服務行動」的標準差最高(0.91)，其數據的兩端應是「有紀錄需求但無相關機會學習技能」以及「沒有紀錄需求」，從標準差大來看，可推測有兩個可能：1. 目前的課程可以滿足他們的學習需求；2. 沒有記錄需求的人數少。

由以上推論可以得知，目前學員對於服務地點及服務對象已具有一定之熟稔度，學習新知的需求降低，因而可建議學習社團的服務機構可以多開發不同社區、性質、對象，以促進學員對於新知識的學習需求。

三、服務後可以獲得心靈滿足及生活豐富

從 248 份有效問卷當中，取得超過 4.55 的分數有 9 個題項，由此可以看到學員在學習成效的收穫來自學習服務的心靈滿足，如第 9 題「我認為透過服務能提升自我價值」、第 15 題「透過服務我可以表達對他人的關懷」、第 17 題「透過服務提升了我的自信心」、第 19 題「我因參與服務學習而感到光榮」；還有生活的豐富，如第 13 題「透過服務能拓展我的生活範圍」及第 16 題「透過服務讓我增加了不同的生活經驗」。

柒、參考文獻

國立中正大學成人及繼續教育學系(2019)。樂齡學習系列教材 30—
高齡服務學習 SOP。臺北市：教育部。

Kirkpatrick, J. & Hawk, L. (2006). Curricula and Evaluation: Maximizing Results, *Training & Development*, 60(6), 61-62.