

第五章 訪談設計與資料分析

本章係以經第二、三章之相關文獻探討，再輔以第四章個案推動青少年休閒營隊活動之介紹後，而進行之訪談及訪談後之資料分析。

第一節 訪談設計

壹、訪談過程

本研究以深度訪談法為主軸，而實際上，在訪談過程中往往充滿了各種未知的變數，除非研究者能夠充分掌握整個研究旨趣，作好訪談設計及訪談準備，且訪談對象十足的配合，並了解研究者的議題及需求。但即便是這樣，深度訪談是一種社會互動的關係，故可能難免會有臨時不在計畫內的情形發生。

而深度訪談有別於單純訪談，深度訪談的目的在於透析訪談的真正內幕、真實的意涵、衝擊影響、未來發展以及解決之道。一般而言，深度訪談能比一般訪談要花費更多的時間，但是其所得到的結果是更具能深入描述事物的本質，以做為進一步分析的依據(萬文隆，2004:17)。

因此，研究者除了要注意訪談的技巧及臨場應變能力之外，更要體認到受訪對象是一個活性的資料來源，研究者必須更用心，設身處地，融合自身經驗、智慧、想像力和情感去傾聽、了解並感同身受受訪者的內心世界，才能豐富並活化訪談的資料(江明修，1999:111)。

貳、訪談方法

訪談法就是跟研究對象或知情人士進行訪問或談話，訪談者的答案沒有預先設定的形式。訪談可以分為下列三種型式(劉俊明，2001:6-7):

- 一、無結構式訪談(unstructured interview):此種訪談方式只須提示訪談主題或問題的方向，而由訪談者在訪談過程中，

伺機引導受訪者做深入的訪談，故不須訪問表，也無須固定的實施程序及用語。

二、半結構式訪談(semi-structured interview):此種訪談方式通常會由研究人員在訪談前訂下訪談大綱，在訪談中用不同的問題去引導被訪者回答所需資料，此種方式可以保留無結構式的彈性，也就是仍讓受訪者有較大的彈性表達更多的想法及意見，且訪談員在進行時，有較大自由控制訪談的程序與用語。

三、結構式訪談(structures interview):此種訪談的題目與答案事先設計成「訪談表」(interview schedule)，作為訪談依據。進行訪談時，任何訪談者均須依據訪談表上的題目發問，也要照著訪談表的答案提示給受訪者選答，不僅不能更動題目的順序，也不可隨意改變題目及答案之用語，因此訪談員在訪談時，並無太大的彈性可以作主。

本研以半結構式的訪談方式，於訪談前設計之訪談提綱為主，因受訪者之類型不同，故訪談提綱之問題，並非所有受訪者皆會作答，故需將訪談提綱酌以分類，以利受訪者作答，惟仍尊重受訪者的意願進行訪談。

參、訪談對象

本研究在訪談對象的抽樣上採取「理論抽樣」(theoretical sampling)與非機率抽樣中的「立意抽樣」(purposive sampling)。

所謂「理論抽樣」是研究者基於探究分析的需要，決定將要蒐集何種資料及在何地蒐集而為之。因此，這種資料蒐集過程是隨著此顯現理論(emerging theory)而定，並含涉研究者的許多考量與想像，這種取樣方法對於實地理論的分析模式是很重要的(Strauss, 1990:38, 轉引自江明修, 1994:97)。

所謂「立意抽樣」是依研究者的判斷所進行之抽樣，母群體中任

何個體被抽取的機會是無法預知的，而是抽取那些在特質上似乎可代表母體群的個體為樣本。這種抽樣形式又稱為判斷或專家選擇抽樣 (judgment or expert choice sampling)。在質的研究中之樣本設計，通常是有目的性的，而不是漫無目的的選擇，那些具有特質、特定行為、特殊經驗的少數人，是可以選擇的，以便在若干團體間作廣泛的比較。但在進行團體討論的取樣時應避免過度的同質性，而影響了討論的參與及表達的觀點(Williams, 1985:30, 轉引自陳裕文, 2004:27)。

所以本研究針對個案組織之長期實際參與及規劃青少年休閒營隊之主管、行政專職人員及資深志工等進行訪談，以求能真實了解飛颺在推動青少年休閒營隊的實際運作情形。茲將受訪者以隨機編碼方式編號如下表所示：

表 5-1 訪談對象及其背景資料表

編號	類型	性別	背景資料
A1	主管人員	男	是飛颺前任之副主任，現任之主任，亦為一傳道士，在飛颺年資共計 15 年。
A2	秘書	女	是飛颺之秘書，亦為一傳道士，在飛颺年資計約 10 年時間。
B1	行政人員	女	自大專二年級即是飛颺志工，亦擔任過飛颺營隊之輔導員，與飛颺接觸計約 5 年時間。
B2	行政人員	女	現擔任營隊組負責人，自擔任志工至今，與飛颺接觸計約 8 年時間。
B3	行政人員	男	大學時即是飛颺志工，現擔任志工訓練組負責人，與飛颺接觸計約 5 年時間。

C1	資深志工	男	大學時即是飛颺志工，目前擔任體驗訓練之志工，與飛颺接觸計約3年時間。
----	------	---	------------------------------------

資料來源：本研究整理

肆、訪談提綱

本研究之訪談提綱共 13 道問題，作為進行深度訪談以蒐集資料之訪談指引，題目分別如下：

- 一、 為什麼飛颺青少年成長中心(以下簡稱飛颺)要推動青少年休閒營隊作為達成使命的方式?
- 二、 您認為青少年有那些的問題是可以透過休閒營隊來解決?
- 三、 飛颺在推動青少年休閒營隊的對象有一般青少年、弱勢青少年，為什麼會選擇弱勢青少年為服務對象，其意義與價值?
- 四、 飛颺在推動青少年休閒營隊，與政府合作的模式為何?政府的政策(如補助、指導、提供訓練等)是不是影響飛颺推動青少年休閒營隊的重要原因?您認為政府那些措施對飛颺推動青少年休閒營隊有很大的助益?(本題非主管可不作答)
- 五、 飛颺在推動青少年休閒營隊上，與上層級之關係為何?與其它水層級單位關係為何? (本題非主管可不作答)
- 六、 飛颺在推動青少年休閒營隊上，所需經費來源從何而來?
- 七、 飛颺在推動青少年休閒營隊上，產生何種價值或成效?是否有機制加以評定?
- 八、 飛颺在推動青少年休閒營隊上，飛颺遇到那些問題或困擾?
- 九、 您認為青少年休閒營隊方案必備的要件與內涵為何?飛颺在規劃青少年休閒營隊前，是否有進行需求評估?並以評估後之結果來設計活動方案?
- 十、 飛颺辦理青少年休閒營隊的對象來源為何?以及活動訊息如何發佈?在推動青少年休閒營隊時，飛颺與學校的關係及父母對飛

颺的態度為何？

十一、飛颺辦理青少年休閒營隊的場地、講師及服務人員等資源，從何而來？

十二、您認為飛颺在推動青少年休閒營隊上，其內部組織人員及志工們的要具備那些條件或配合，俾便讓活動順利與完美？

十三、飛颺在推動青少年休閒營隊上，是否有一整體長遠性的規劃？如方向要調整，其調整機制為何？

第二節 訪談實施與資料檢核

壹、訪談實施

本研究從 5 月 21 日，分別進行 6 位受訪者之訪談。在訪談前 2 個星期先向研究個案之主任聯繫，除了先向其說明訪談的目的、預約受訪時間外，並請其依訪談目的及訪談題綱內容推薦較為適合之受訪者，亦將本研究之訪談提綱以 e-mail 的方式傳送予受訪者，及確認受訪者收到後，進行訪談前準備。

每次訪談開始，研究者會向受訪者說明此次訪談的主要目的及內容，以訪談進行方式(如半結構式訪談、全程錄音)，並向受訪者表示有關保密的原則與作法後，才會進行訪談內容。訪談工作由研究者一人進行，每位受訪者訪談時間約 1-2 小時，訪談次數皆為 1 次。而訪談的日期皆於 5 月 21 日，係因與飛颺辦理志工培訓為同一天，人員到齊率高，惟於訪談下一位受訪者之前，仍約有 20-30 分鐘之間隔以整理上一位受訪者之訪談摘要，檢核訪談摘要的一致性或修正引導訪談的問話等。以下將每位受訪者的訪談日期、時間與地點每位受訪者的訪談日期、時間與地點的情況，簡述如下表：

表 5-2: 訪談日期、時間、地點表

訪談對象	訪談日期	訪談時間	訪談地點
A1	5 月 21 日	1 小時 30 分	飛颺辦公室
A2	5 月 21 日	1 小時 30 分	飛颺辦公室
B1	5 月 21 日	1 小時 10 分	飛颺辦公室
B2	5 月 21 日	1 小時 10 分	飛颺辦公室
B3	5 月 21 日	1 小時 20 分	飛颺辦公室
C1	5 月 21 日	1 小時 10 分	飛颺辦公室

資料來源: 研究者整理

貳、資料檢核

質化研究者要確保他們的研究能正確地反映證據，需不斷檢視其證據。為了強化此一說詞，研究者會考慮其他人的說法，尋找支持的證據，並檢核內部一致性。同樣地，檢視歷史證據的研究者會使用一些技術以驗證資來源的真實性。

另一種檢核方式是質化研究者所記載的大量詳細筆記。質化研究者取得讀者信任的最重要管道就是呈現證據的方式。質化研究者不會把鉅細靡遺的筆記全都放到報告中，他會編織一個網絡來讓細節環環相扣，提供足夠的脈絡與細節讓讀者有身歷其境的感覺。質的研究者對事件、人物與情境的第一手資料有如兩面刃，一方面可能會引起偏差的問題，但另一方面則可以提供立即的、直接接觸的以及深入的知識(Lawrence Neuman W. 著，王佳煌等人譯，2002:228)。

本研究的檢核係透過下列方法與過程：

一、檢核方法：

(一) 訪談資料分析後，再從文獻探討分析，研究方法分析的交叉檢核。

(二) 將訪談對象區分為「主管」、「行政專職人員」及「資深志工」，

以獲得多重資料的交叉檢核。

二、信度：

- (一)訪談對象包含研究個案組織之主管、行政專職人員及資深志工，以避免本位主義或資訊不對稱之情事發生。
- (二)訪談對象的年資最多 15 年，最少也有 3 年以上，平均的年資達 7.7 年。訪談對象除了主管人員外，其它的行政專職人員的經歷都曾經擔任志工、輔導員等，擁有從事實際執行青少年休閒營隊活動的豐富經驗。
- (三)訪談後的逐字稿與重要敘述句皆由受訪者確認，以確定訪談稿能代表受訪者的意見。

三、效度：

- (一)本研究採用多重資料來源及研究方法，目的是透過各種管道對目前已建立的結論進行檢驗。
- (二)研究者於 1998 年至 2002 年服務於行政院青年輔導委員會第四處，主要工作內容除了辦理補助非營利組織推動青少年休閒活動之經費審查之外，亦曾參與營隊活動的訪視、休閒人才培訓活動、青輔會補助非營利組織組織推動青少年休閒活動之要點修正案等，長達 4 年的工作經驗，使研究者確認自己所認知的較為客觀的事實。

第三節 資料歸類與編碼

質的研究者在田野進行參與觀察、深度訪談，以蒐集相關資料時，不僅追蹤資料中所呈現的主題，梳理其脈絡，而且進行資料的分析與證釋，釐清資料間的關係，一面濃縮研究焦點與範圍，另一面騰空尋找新的發現，並決定是否需要再進一步蒐集更多的資料(江明修，1994:107)。

因此，「質的資料分析」是一種具有生產性的分析方式，亦即「分析」的動作，並不是等到資料蒐集結束後才開始進行，而是資料分析和蒐集是同時並且持續進行。以下為本研究所蒐集的資料類與編碼。

壹、資料歸類

研究者企圖從訪談的原始資料與概念化建中，尋找那些夠最有力回答研究問題的資料，整理成重要敘述句以歸納分類，如下表示：

表 5-3 訪談紀錄歸納分類表

一、推動青少年休閒營隊的原因

題目	訪談資料內涵	分類(編碼)
為什麼飛颺青少年成長中心(以下簡稱飛颺)要推動青少年休閒營隊作為達成使命的方式?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 營隊、休閒活動是一種很好的接觸點。(A1)。 2. 我們是透過營隊方式與青少年接觸，輔導及關懷青少年(B1)。 3. 透過營隊方式塑造共同的經驗，彼此分享，來陪伴青少年，從潛移默化中作輔導(B2)。 4. 透過休閒營隊的方式，可以讓青少年有很愉快的身心發展過程，也可說休閒是一種媒介(B3)。 5. 我們透過青少年休閒營隊的方式與青少年對話，與青少年成為朋友，去陪伴他們(A2)。 6. 藉由辦理的營隊的方式，是希望青少年從中獲得學習與成長(C1)。 	1. 青少年休閒營隊是與青少年接觸的媒介
您認為青少年有那些的問題是可以透過休閒營隊來解決?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 最大的問題是「自我的認同」，如果可以透過休閒營隊是最棒的處理(A1)。 2. 「太多的誘惑」、「自我價值不足」、「不夠獨立」及「缺乏傾聽者」等(B1)。 3. 問題解決的能力不足，及品格教育的問題(B3)。 4. 人際關係的問題，及缺乏自我的情緒管理(A2)。 5. 青少年的抗壓性低，挫折忍受度不足(C1)。 	2. 運用青少年休閒營隊解決部份青少年問題。
飛颺在推動青	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 青少年的需求產生 	

<p>少年休閒營隊的對象有一般青少年、弱勢青少年，為什麼會選擇弱勢青少年為服務對象？</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 而在 921 之後看到中部偏遠鄉下，很多的需要就被凸顯(A1, B1)。 2. 一群較不被關注族群，那就是一種需要及需求(B2)。 3. 從關心及關懷社會的角度來說，應該是「往有需要的地方去」(B2)。 4. 往不被重視、最需要的地方去服侍他們因(B3)。 5. 需求產生，看到了需求，經評估後，我們用我們的善長的休閒輔導去規劃活動後就去執行了(A2)。 6. 他們需要幫助、生活上有缺乏(C1)。 <p>➤ 因為基督教教義</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 只要我們沒有接觸青少年，在台灣來說都是我們關心的族群，如同「向青少年未得之地搶進，帶領他們加入基督的身體，成為基督的門徒」(A1)。 2. 因為愛，而這愛來自信仰，可以讓更多的人認識福音(C1)。 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 看到及感受到青少年的需求。 4. 宗教信仰的關係。
--	---	---

二、推動青少年休閒營隊的方式

題目	訪談資料內涵	分類(編碼)
<p>飛颺在規劃青少年休閒營隊前，是否有進行需求評估？並以評估後之結果來設計活動方案？</p>	<p>➤ 活動前的需求評估</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以報名狀況，來看活動需求(A1, B3)。 2. 活動前我們有執行長會議，去評估(B1)。 3. 活動結束後，由參與活動的青少年填寫滿意度調查表(B1)。 4. 在數據上的評估較少，但是我們會以現有的狀況或資料等經驗累積來評估活動的需求(B2、C1)。 5. 大都是以學校老師、家長、教會人員及青少年等口碑反應，來評估我們的活動需要那些修改(B3)。 6. 在營隊活動後的檢討，我們會以去年參與的學員狀況及人數，來分析比較明年的需求情形(A2)。 7. 以目前既定的經費、人力(包括專職人員、可動用的志工及輔導員等)、時間等因素作為考量點，去評估未來辦理的營隊的梯次及人數等(A2)。 	<p>1. 辦理活動需求評估及其效益評估</p>
<p>飛颺在推動青少年休閒營隊價值或成效？是否有機制加以評定？</p>	<p>➤ 效益評估</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從老師或家長即感受到青少年如生活作息、正面的積極度的改變等 (B1、B2)。 2. 近4、5年來發現，我們的「飛颺寶寶」已經長大了，現在他們成為我們飛颺的輔導或志工作了，這是一個好的循環也是最寶貴的果效與價值(A2)。 3. 願意遇到問題時會向其輔導員或志工求助，而不是一味地與同儕謀求解決的方法或是求助無門，這個就是一個很大的改變與果效(C1)。 <p>➤ 評估機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營隊活動後之各梯次整體檢討會、由學員以問卷方式填寫滿意度調查表來自我評價、從家長或教會的回饋(A1、B2、A2)。 2. 輔導員以書信或利用「哇咧星球網站」與青少 	

<p>飛颺在推動青少年休閒營隊上，所需經費來源從何而來？</p>	<p>年聊天、溝通與聯繫，就可以感受到青少年剛與他們接觸時不一樣，有好的改變(B1、A2)。</p> <p>3. 有些青少年是在營隊活動中分享時，從青少年的眼神、說話的語氣及態度中，就可以感受到他們的改變(B1、B3、C1)。</p> <p>➤ 經費來源</p> <p>1. 是以收報名費、社會捐款及方案申請政府的補助等 (A1、B1、B2、B3、A2、C1)。</p> <p>2. 有時教會推薦來參加活動的青少年是由教會負擔的(B3)。</p> <p>3. 與其它組織團體的資源結合 (A2)。</p>	<p>2. 以自籌經費為主，政府補助為輔</p>
<p>飛颺在推動青少年休閒營隊，與政府合作的模式為何？政府的政策(如補助、指導、提供訓練等)是不是影響飛颺推動青少年休閒營隊的重要原因？您認為政府那些措施對飛颺推動青少年休閒營隊有很大的助益？</p>	<p>➤ 互動原因</p> <p>1. 剛好符合政府所需的營隊模式與族群，與我們理念相同所以就可以共同合作(A1、A2)</p> <p>2. 推動「服務學習」，那我們也認為這是不錯的，所以我們就去研發，因此政府的政策會影響我們的觀念，實際上對我們是好的有幫助的(A1)。</p> <p>➤ 與政府合作的模式</p> <p>1. 青輔會以部份經費補助的休閒輔導營隊，及在2002年我們得標青輔會的「大學生活體驗營」，以專案全額委託辦理方式(A1、B2、A2)。</p> <p>2. 我們也曾經與台北市社會局申請過PA的方案，這是以高低空繩索課程作輔導(A1)。</p> <p>3. 向教育部訓委會申請補助偏遠地區青少年的閱讀活動、學習列車的活動(A1、B2)。</p> <p>4. 專案委託的經費是要比部份補助的經費來得多更多，但這專案委託並非每年都有且有競爭對手，獲得委託的過程較難且機會少(A2)。</p>	
<p>飛颺在推動青少年休閒營隊上，與內部上</p>	<p>1. 總部提供給飛颺的是二位傳道士的人力資源及每個月3萬元的費用，希望在未來不需總部提供經費支援，自供自足 (A1、B3)。</p>	<p>3. 內部之上級象徵性支援，水平單位合作密切</p>

<p>級及其它水平單位關係為何?</p>	<p>2. 其它單位會透過其帶領的團契、他們接觸到學生及教會系統，去協助宣導或發佈我們所推動的活動；如器材的相互支援、經驗的交流及人員配合(A1、B1、B2)</p> <p>3. 例行性的會議的經驗交流，或其發行刊物中發表的文章，得知他人的經驗來轉換為適合我們的模式(B3)。</p>	
----------------------	--	--

三、青少年休閒營隊的特色

題目	訪談資料內涵	分類(編碼)
您認為青少年休閒營隊方案必備的要件與內涵為何?	<ol style="list-style-type: none"> 1. 必要條件以「戶外」、「體驗學習」並結合大自然，來達到更好的輔導效果，這些也都是我們的專長、也是目前的趨勢(A1、)。 2. 一是歡樂、好玩，因為一個人在快樂及開心的時候，他才能把心打開去有效的學習與吸收；二是「被愛的感受」，我們認為每位青少年都是珍貴的，都是值得被愛的(B2、B3)。 3. 安全、富冒險性及要有面對挫折力的情境設計等，如果好玩及安全有衝突時，最重要一定要以安全為第一優先考量關鍵(B3、C1)。 4. 當然信仰及傳福音是我們的營隊活動必備的要件(C1、A2)。 	1. 安全、歡樂、戶外大自然、體驗學習等為必備內涵
飛颺辦理青少年休閒營隊服務人員等資源，從何而來?	<p>➤ 志工招募</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務人員有核心志工、輔導員是從各大專院校中招募而來的，結合我們專職幹部人員(A1、B1、B3、C1)。 2. 來自大專團契或教會體系(A2、C1)。 3. 曾經參加過我們活動的青少年，在其大專期間經過招募、訓練後，成為我們的服務人員，即我們所稱的「飛颺寶寶」(B2、A2、C1)。 4. 志工訓練，這個會收費(A1)。 	2. 有系統、計畫的志工人才培訓
您認為飛颺在推動青少年休閒營隊上，其內部組織人員及志工們的要具備那些條件或配合，俾便讓活動順利與完美?	<p>➤ 志工培訓</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 花了很多的資源在培育這群核心志工上，如有初試懇談會、五次的訓練課程，並配合一至二次的營隊實習，實習時數五十小時，方能結訓及授證，預計需受訓半年(A1、B1、B2)。 2. 短期的志工，我們也會有行前講習(A1、B1)。 <p>➤ 志工評核</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 核心志工希望他們有輔導的專業及較好表達能 	

<p>為什麼飛颺青少年成長中心(以下簡稱飛颺)要推動青少年休閒營隊作為達成使命的方式?</p>	<p>力，當然我們也會需要其它如美工、表演及團康專長或特質(A1、C1)</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 志願性要強，要有願意主動的精神；另外是「生命成熟度」要達到一定的水準，。另一些如口齒清晰、口條等都我們在評估志工的部份(B1、B2、A2) 3. 要有穩定的情緒，不易隨著人事物改變而情緒化、樂於分享與傾聽、要勇敢面對不怕挫折等特質(B2)。 4. 最好具有比較好的體力，喜歡青少年，可以愛、包容青少年的，與青少年可以相處的(A2、C2)。 5. 具基督徒背景(A2、B2)。 <p>➤ 學員與服務人員之比例</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大約 6 位的學生，就會有 1-2 位的輔導員(這輔導員是與學生在營隊中生活在一起的，是不含行政人員哦)，所以學生與服務幹部人員，幾乎是 1:2 的或是 1:3 比例(A1、B2、A2)。 2. 為能讓每個學員都能受到照顧，及與輔導員有良好的互動關係，所以需要大量的志工與輔導員(B2)。 3. 由大哥哥大姐姐這些輔導員，在不刻意及無形中成為青少年的表率及模範，以生活引導、言行舉止來影響青少年的價值觀(B2)。 <p>➤ 活動之延續輔導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 我們重視對學生輔導的品質、對學生的關懷及辦理活動後延續的輔導(A1)。 2. 一般組織比較不會有後續，所以會有輔導員兼行政，營導員兼輔導的情形。而我們專門把輔導員獨立出來，以便輔導員有更充裕的人力及時間作後續的關懷(A1)。 3. 輔導，所以我們有「哇咧星球網站」這平台供學生與輔導員活動交流與延續輔導；還有我們也會編寫輔導的跟進及關懷信件等教學手冊， 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 學員與服務人員之比例高 4. 積極辦理活動後之延續輔導
---	---	---

	鼓勵輔導員與學生作朋友(A1、B1、A2)。	
--	------------------------	--

四、推動青少年休閒營隊的問題

題目	訪談資料內涵	分類(編碼)
飛颺在推動青少年休閒營隊上，飛颺遇到那些問題或困擾？	<p>➤ 活動對象</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 青少年在寒暑假的時間輔導課的時間也愈來愈密集及錯亂，致我們辦活動很難找到學生大家都有空檔的時間(A1、)。 2. 由於青少年有較高的獨立性與自主性，會自我找出自己喜歡的休閒娛樂(A1、)。 3. 活動訊息較無法普遍讓青少年都知道，這是比較可惜的(B2、B3) 4. 青少年的需求多元化、選擇性多了，青少年特性本喜新奇事物、活動內容就要更炫，包裝行銷要更 fashion 才能吸引住青少年，如果一味的迎合或腳步太快總是會失去一些應有的必備的元素(A2、B1、B3)。 5. 由於升學歷力下，家長只重視課業，休閒活動的角色只是附帶的，可有可無(A1、) <p>➤ 志工管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現在的大專生也是很忙的，身兼數職，也許他是我們單位的志工，也是我們其單位甚至是別的組織的志工，所以每到寒暑時就會有搶志工的現象產生(B1、B2、C2)。 2. 志工在其有限的大專時期，服務的時間最多是3年半，其在大專畢業投入工作後，因時間的關係就較無法再從事服務的工作，這是志工流失的問題(B2、A2) 1. 輔導員與志工人才養成不易，尤其輔導員與志工的品格養成、抗壓性及情緒管理都是我們所 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 活動對象及其父母態度的問題 2. 志工管理的問題

	<p>注重的(B3、A2、C2)。</p> <p>➤ 經費</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由於經費愈來愈少，我們辦的梯次也就較少，所以我們接觸的青少年也就少了，我們訓練的志工也相對少了，這就是經費少後的一個循環(B2、C1) 2. 因為非營利組織是不以營利為目的，參加的學員只要繳交相當於市面上中等價位的報名費即可，在加上政府的部份補助規定並非長久不變的政策，經費有限(A2)。 3. 對非營利組織來說，經費是最難的部份。但政府補助不是穩定的永久性的，如果政府政策方向改變，這經費補助可能會變少甚至完全沒有經費的補助(B2)。 4. 經費不足恐怕是大部份的非營利組織所遇到相同的問題(A2)。 <p>➤ 場地及設施</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 場地及其規劃的問題，因為台灣現階段的環境缺乏對營會的概念，租用場地費用高(A1、B3、A2、C1)。 2. 營地的設備是愈來愈不足以滿足活動方案的需求(A2)。 <p>➤ 缺乏創新研發機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 我們沒有「研發創新」的機制，雖然我們的活動會有些創新，但大的架構是雷同的，所以有些青少年參加一、二次後，因新鮮感不足就比較會不想參加，除非我們推出新的活動內容(B1、A2)。 	<p>3. 經費不足問題</p> <p>4. 場地及設施不足問題</p> <p>5. 缺乏創新研發機制</p>
--	--	---

資料來源:研究者整理

貳、資料編碼

根據前述訪談資料內涵挑出重要的敘述句後，再找出訪談結果有意義的編碼(code)。研究者將編碼找出後，參照前述的議題與概念，繪製成編碼表，如表所示：

表 5-4 訪談結果編碼表

1	推動青少年休閒營隊的原因
1.1	青少年休閒營隊是與青少年接觸的媒介
1.2	運用青少年休閒營隊解決部份青少年問題
1.3	看到及感受到青少年的需求
1.4	宗教信仰的關係
2	推動青少年休閒營隊的方式
2.1	辦理活動需求評估及其效益評估
2.2	以自籌經費為主，政府補助為輔
2.3	內部之上級象徵性支援，水平單位合作密切
3	青少年休閒營隊的特色
3.1	安全、歡樂、戶外大自然、體驗學習等為必備內涵
3.2	有系統、計畫的志工人才培訓
3.3	學員與服務人員之比例高
3.4	積極辦理活動後之延續輔導
4	推動青少年休閒營隊的問題
4.1	活動對象及其父母態度的問題
4.2	志工管理的問題
4.3	經費不足問題
4.4	場地及設施不足問題
4.5	缺乏創新研發機制

資料來源：研究者整理

第四節 訪談資料分析

壹、推動青少年休閒營隊的原因

飛颺自成立至今，已有十五年了，期間辦理了許多不同主題的青少年休閒營隊，其致力推動青少年休閒營隊，歸納有以下幾點原因：

一、青少年休閒營隊是與青少年接觸的媒介

飛颺以青少年身心發展的特性，規劃與執行符合青少年參加的休閒營隊來陪伴青少年成長。

營隊、休閒活動是與青少年一種很好的接觸點(A1)。我們是透過營隊方式與青少年接觸，輔導及關懷青少年(B1)。透過營隊方式塑造共同的經驗，彼此分享，來陪伴青少年，從潛移默化中作輔導(B2)。透過休閒營隊的方式，可以讓青少年有很愉快的身心發展過程，也可說休閒是一種媒介(B3)。我們透過青少年休閒營隊的方式與青少年對話，與青少年成為朋友，去陪伴他們(A2)。藉由辦理的營隊的方式，是希望青少年從中獲得學習與成長(C1)。

二、運用青少年休閒營隊解決部份青少年問題

青少年休閒營隊可以解決部份青少年問題，如有：

最大的問題是「自我的認同」，如果可以透過休閒營隊是最棒的處理(A1)。「太多的誘惑」、「自我價值不足」、「不夠獨立」及「缺乏傾聽者」等(B1)。問題解決的能力不足，及品格教育的問題(B3)。人際關係的問題，及缺乏自我的情緒管理(A2)。青少年的抗壓性低，挫折忍受度不足(C1)。

這符合了本研究第二章的第二節探討青少年與青少年休閒營隊相關研究的結果，青少年參與青少年休閒營隊的確可以學習對自己我意識的體認、藉由與他人相互關懷，建立友誼、抒解身心上壓力與促進身體健康。

三、看到及感受到青少年的需求

飛颺在推動青少年休閒營隊的對象有一般青少年外，亦包含弱勢青少年(偏遠地區、原住民及監所青少年)，其主要的的原因如下：

在 921 之後看到中部偏遠鄉下，很多的需要就被凸顯(A1、B1)。一群較不被關注族群，那就是一種需要及需求(B2)。從關心及關懷社會的角度來說，應該是「往有需要的地方去」(B2)。往不被重視、最需要的地方去服侍他們 (B3)。需求產生，看到了需求，經評估後，我們用我們的善長的休閒輔導去規劃活動後就去執行了(A2)。他們需要幫助、生活上有缺乏 (C1)。

從本題訪談資料符合了，本研究第二章第三節中，呂建政等(1998:67)建議要「提高國中生、中低社經背景之青少年參與率」。

本研究第二章之四個組織推動青少年休閒營隊介紹資料得知，這四個組織中，只有一個都市人基金會的活動對象有含弱勢青少年(偏差行為的青少年)，其餘三個組織之活動對象皆未含弱勢青少年，可見弱勢青少年族群的確缺乏符合他們的青少年休閒營隊，他們是被遺忘在社會邊緣的族群，急需透過青少年休閒營隊來引導與關懷。

四、宗教信仰的關係

由於飛颺是基督教背景的組織，藉以推動青少年休閒營隊活動方式來推廣基督教精神。

只要我們沒有接觸青少年，在台灣來說都是我們關心的族群，如同「向青少年未得之地搶進，帶領他們加入基督的身體，成為基督的門徒」(A1)。因為愛，而這愛來自信仰，可以讓更多的人認識福音(C1)。

同樣的在本研究第二章之四個組織推動青少年休閒營隊介紹資料得知，有金車及教國團並未有基督教背景，而都市人與飛颺皆為基督教背景的組織，活動對象亦皆有含弱勢青少年，這似乎意味著以基督教為背景的組織，因教義使然讓他們透過各種方式(含推動青少年休閒營隊)來推廣其宗教信仰。

貳、推動青少年休閒營隊的方式

飛颺推動青少年休閒營隊的方式如下：

一、實施活動需求評估及其效益評估

(一)活動前的評估需求：以報名狀況，來看活動需求(A1, B3)。活動前我們有執行長會議，去評估(B1)。活動結束後，由參與活動的青少年填寫滿意度調查表(B1)。在數據上的評估較少，但是我們會以現有的狀況或資料等經驗累積來評估活動的需求(B2、C1)。大都是以學校老師、家長、教會人員及青少年等口碑反應，來評估我們的活動需要那些修改(B3)。在營隊活動後的檢討，我們會以去年參與的學員狀況及人數，來分析比較明年的需求情形(A2)。以目前既定的經費、人力(包括專職人員、可動用的志工及輔導員等)、時間等因素作為考量點，去評估未來辦理的營隊的梯次及人數等(A2)。

飛颺在活動前作需求評估時，較為傳統與保守，無法如商業機構以科學及精算方式處理，這可能原因是目前的需求評估方式尚足以使用，另一個原因可能是如要像商業機構般的精準評估，這可能是一筆龐大的開銷經費，這恐非飛颺有多餘的經費可以支付。

(二)效益評估與其機制：從老師或家長即感受到青少年如生活作息、正面的積極度的改變等(B1、B2)。近4、5年來發現，我們的「飛颺寶寶」已經長大了，現在他們成為我們飛颺的輔導或志工了，這是一個好的循環也是最寶貴的果效與價值(A2)。願意遇到問題時會向其輔導員或志工求助，而不是一味地與同儕謀求解決的方法或是求助無門，這個就是一個很大的改變與果效(C1)。營隊活動後之各梯次整體檢討會、由學員以問卷方式填寫滿意度調查表來自我評價、從家長或教會的回饋(A1、B2、A2)。輔導員以書信或利用「哇咧星球網站」與青少年聊天、溝通與聯繫，就可以感受到青少年剛與他們接觸時不一樣，有好的改變(B1、A2)。有些青少年是在營隊活動中分享時，從青少年的眼神、說話的語氣及態度中，就可以感受到他們的改變(B1、B3、C1)。辦理的活動其成效好不好？青少年是否因活動而往好的方向改

變，這些都是主辦單位及家長所關心的。飛颺對活動成果的效益評估的方式有學員填寫問卷、從老師及家長的回饋與反應、從輔導員或志工的感受等得知的，皆較為片面較無整體性及系統性。

二、以自籌經費為主，政府補助為輔

(一)飛颺推動青少年休閒營隊活動的經費來源有：是以收報名費、社會捐款及方案申請政府的補助等 (A1、B1、B2、B3、A2、C1)。有時教會推薦來參加活動的青少年是由教會負擔的(B3)。與其它組織團體的資源結合 (A2)。

參與活動酌收報名費，使用者之收費之機制是可行的，印證了本研究第二章第二節官有垣等(2002:摘要)之建議。非營利組織不若一般商業機構以利潤為優先，且為鼓勵更多的青少年參加，因此收取的報名費勢必不足以支應活動總經費，勢必更需要妥善運用社會的捐款及政府的部份補助經費等資源。

(二)與政府互動的原因：剛好符合政府所需的營隊模式與族群，與我們理念相同所以就可以共同合作(A1、A2)。推動「服務學習」，那我們也認為這是不錯的，所以我們就去研發，因此政府的政策會影響我們的觀念，實際上對我們是好的有幫助的(A1)。

(三)與政府互動的模式：基於上項的原因之後，飛颺與政府互動的模式為：青輔會以部份經費補助的休閒輔導營隊，及在 2002 年我們得標青輔會的「大學生活體驗營」，以專案全額委託辦理方式(A1、B2、A2)。我們也曾經與台北市社會局申請過 PA 的方案，這是以高低空繩索課程作輔導(A1)。向教育部訓委會申請補助偏遠地區青少年的閱讀活動、學習列車的活動(A1、B2)。專案委託的經費是要比部份補助的經費來得多更多，但這專案委託並非每年都有且有競爭對手，獲得委託的過程較難且機會少(A2)。

由以上資料得知飛颺本來主要的工作內容就是在推動青少年休閒營隊活動，而正逢政府單位亦大力推動，所以飛颺即依相關規定申請補助經費，故此時飛颺與政府的互動模式為「合作模式」、「水平互補模式」、「整合自主型」等。但如果是政府全額委辦時，此時的互動

模式為「整合依附型」。又如果飛颺在推動弱勢青少年休閒營隊時，因大部份經費來源是飛颺本身推動專案募款以自籌財源為最多，其與政府的互動模式為「非營利組織組織主導模式」。

三、內部之上級象徵性支援，水平單位合作密切

總部提供給飛颺的是二位傳道士的人力資源及每個月 3 萬元的費用，希望在未來不需總部提供經費支援，自供自足 (A1、B3)。其它單位會透過其帶領的團契、他們接觸到學生及教會系統，去協助宣導或發佈我們所推動的活動；如器材的相互支援、經驗的交流及人員配合(A1、B1、B2)。例行性的會議的經驗交流，或其發行刊物中發表的文章，得知他人的經驗來轉換為適合我們的模式(B3)。

故飛颺在組織中得到資源，尤其是經費支援部份較少，而其它水平單位的協助在於人力的配合、資源共享、宣傳活動及經驗交流等方面。

參、青少年休閒營隊的特色

一、安全、歡樂、戶外大自然、體驗學習、信仰等為必備內涵

必要條件以「戶外」、「體驗學習」並結合大自然，來達到更好的輔導效果，這些也都是我們的專長、也是目前的趨勢(A1)。一是歡樂、好玩，因為一個人在快樂及開心的時候，他才能把心打開去有效的學習與吸收；二是「被愛的感受」，我們認為每位青少年都是珍貴的，都是值得被愛的(B2、B3)。安全、富冒險性及要有面對挫折力的情境設計等，如果好玩及安全有衝突時，最重要一定要以安全為第一優先考量關鍵(B3、C1)。當然信仰及傳福音是我們的營隊活動必備的要件(C1、A2)。

本題訪談資料符合了，本研究第二章第三節呂建政等(1998:67-68)研究結果指出，青少年以戶外活動類為最有興趣參加。另外陸宛蘋(2001:1)對青少年休閒活動的建議「應以『體驗學習』為基礎，發展具『學習性』」的青少年休閒方案。

二、有系統、計畫的志工人才培訓

(一) 志工招募: 飛颺的志工與輔導員等服務人員的來源有下列管道: 服務人員有核心志工、輔導員是從各大專院校中招募而來的, 結合我們專職幹部人員(A1、B1、B3、C1)。來自大專團契或教會體系(A2、C1)。曾經參加過我們活動的青少年, 在其大專期間經過招募、訓練後, 成為我們的服務人員, 即我們所稱的「飛颺寶寶」(B2、A2、C1)。志工訓練, 這個會收費(A1)。

(二) 志工培訓: 花了很多的資源在培育這群核心志工上, 如有初試懇談會、五次的訓練課程, 並配合一至二次的營隊實習, 實習時數五十小時, 方能結訓及授證, 預計需受訓半年(A1、B1、B2)。短期的志工, 我們也會有行前講習(A1、B1)。

(三) 志工具備的特質: 核心志工希望他們有輔導的專業及較好表達能力, 當然我們也會需要其它如美工、表演及團康專長或特質(A1、C1)。志願性要強, 要有願意主動的精神; 另外是「生命成熟度」要達到一定的水準, 另一些如口齒清晰、口條等都我們在評估志工的部份(B1、B2、A2)。要有穩定的情緒, 不易隨著人事物改變而情緒化、樂於分享與傾聽、要勇敢面對不怕挫折等特質(B2)。最好具有比較好的體力, 喜歡青少年, 可以愛、包容青少年的, 與青少年可以相處的(A2、C2)。具基督徒背景(A2、B2)。

志工是非營利組織重要的人力資源, 有系統及計畫的招募與培訓
志工是非營利組織必要的工作, 然志工部份皆要投入大量的時間、物力及人力, 以獲得高品質的志工及高優質的活動成果。

每年飛颺皆會對外招募志工新血輪加以培訓, 亦象徵性的酌收報名費, 以要求參加者珍惜志工培訓的機會與資源, 這是很好的作法。但因志工本是義務性的、志願性的, 除了在徵選及培育加強其專業能力外, 志工本身具備的特質也很重要, 二者需要相輔相成, 偏一不可。

三、學員與服務人員之比例高

飛颺招募及培訓大量的志工為的是能讓學員與服務人員之比例提高，讓參與活動的青少年都能受到妥善的照顧。

大約 6 位的學生，就會有 1-2 位的輔導員(這輔導員是與學生在營隊中生活在一起的，是不含行政人員哦)，所以學生與服務幹部人員，幾乎是 1:2 的或是 1:3 比例(A1、B2、A2)。為能讓每個學員都能受到照顧，及與輔導員有良好的互動關係，所以需要大量的志工與輔導員(B2)。由大哥哥大姐姐這些輔導員，在不刻意及無形中成為青少年的表率及模範，以生活引導、言行舉止來影響青少年的價值觀(B2)。

學員與服務人員的比例一直是青少年休閒營隊的重要指標，比例愈高，活動品質較高，這也是一般商業單位所無法作到的。因為服務人員比例高相對的活動成本高，在利潤的引導下，是無法執行的。然依青少年的身心發展特性而言，此時除了需要同儕的友誼，亦需要模仿或可依循的對象，此時服務人員即是青少年學習的對象及榜樣，在潛移默化中引導青少年往好的方向改變。

四、積極辦理活動後之延續輔導

我們重視對學生輔導的品質、對學生的關懷及辦理活動後延續的輔導(A1)。一般組織比較不會有後續，所以會有輔導員兼行政，營導員兼輔導的情形。而我們專門把輔導員獨立出來，以便輔導員有更充裕的人力及時間作後續的關懷輔導(A1)。所以我們有「哇咧星球網站」這平台供學生與輔導員活動交流與延續輔導；還有我們也會編寫輔導的跟進及關懷信件等教學手冊，鼓勵輔導員與學生作朋友(A1、B1、A2)。

本項訪談資料符合了，本研究第二章第三節陸宛蘋(2001:67)提出增加青少年休閒方案「延伸性」，避免「One Shot」式的方案。因為三四天的活動要很真實的看到青少年的改變是很難的。所以飛颺積極辦理活動後之延續輔導，如關懷信件、網站留言互動等，期透過與輔導員書信往來或運用青少年喜愛的網站留言版交流溝通等方式，讓

青少年持續往好的方向前進。「延續輔導」應是大部份組織所無法推動的，因為這關鍵點有高品質的志工與輔導員才可以做到。

肆、推動青少年休閒營隊的問題

一、活動對象及其父母態度的問題

青少年在寒暑假的時間輔導課的時間也愈來愈密集及錯亂，致我們辦活動很難找到學生大家都有空檔的時間(A1)。由於青少年有較高的獨立性與自主性，會自我找出自己喜歡的休閒娛樂(A1)。活動訊息較無法普遍讓青少年都知道，這是比較可惜的(B2、B3)。青少年的需求多元化、選擇性多了，青少年特性本喜新奇事物、活動內容就要更炫，包裝行銷要更 fashion 才能吸引住青少年，如果一味的迎合或腳步太快總是會失去一些應有的必備的元素(A2、B1、B3)。由於升學壓力下，家長只重視課業，休閒活動的角色只是附帶的，可有可無(A1)。

現在的青少年因處多元的學習環境再加上升學的壓力，時間總是不夠用，青少年只能挑較靜態性或娛樂性的休閒，但這是違背了青少年身心發展特性；再加上家長重視的是智育成績，休閒只是偶爾能為之。這些根深柢固的觀念阻礙推動青少年休閒營隊的關鍵，所以青少年與家長皆需要被教育，重新塑造對休閒的觀念。

二、志工管理的問題

現在的大專生也是很忙的，身兼數職，也許他是我們單位的志工，也是我們其單位甚至是別的組織的志工，所以每到寒暑時就會有搶志工的現象產生(B1、B2、C2)。志工在其有限的大專時期，服務的時間最多是3年半，其在大專畢業投入工作後，因時間的關係就較無法再從事服務的工作，這是志工流失的問題(B2、A2)。輔導員與志工人才養成不易，尤其輔導員與志工的品格養成、抗壓性及情緒管理都是我們所注重的(B3、A2、C2)。

志工的良窳，一直是是非營利組織所重視的，與非營利組織生存更是息息相關，但要做好志工管理並非簡單之事。以飛颺推動青少年

休閒營隊上所運用的志工，大部份以大專生為主，但其服務的年限會隨著學生身份消失而結束其志工的服務，所以志工的流失率一直是非營利組織的困難處。畢竟組織投入了許多的資源，成本效益要相符，組織才能推動優質的活動，以達組織目標及使命。

三、經費不足的問題

由於經費愈來愈少，我們辦的梯次也就較少，所以我們接觸的青少年也就少了，我們訓練的志工也相對少了，這就是經費少後的一個循環(B2、C1)。因為非營利組織是不以營利為目的，參加的學員只要繳交相當於市面上中等價位的報名費即可，在加上政府的部份補助規定並非長久不變的政策，經費有限(A2)。對非營利組織來說，經費是最難的部份。但政府補助不是穩定的永久性的，如果政府政策方向改變，這經費補助可能會變少甚至完全沒有經費的補助(B2)。經費不足恐怕是大部份的非營利組織所遇到相同的問題(A2)。

飛颺在推動青少年休閒營隊上，經費來源有自籌部份(收報名費、捐款)及政府部份補助，而捐款與政府補助部份皆非穩定來源，而經費不足將會影響到辦理梯次較少、參與活動的青少年人數就少了、志工招募人數少、人才培訓及活動品質就較不能維持一定的水準，影響的層面廣且深，所以經費不足是大部分非營利組織所遇到相同的難題，解決的方式應是政府與非營利組織所要共同努力的。

四、場地及設施不足

場地及其規劃的問題，因為台灣現階段的環境缺乏對營會的概念，租用場地費用高(A1、B3、A2、C1)。營地的設備是愈來愈不足以滿足活動方案的需求(A2)。

本項訪談資料印證了，本研究第二章第三節陸宛蘋(2001:67)研究發現，各單位與團體在辦理活動時，最不能自主或受限最多的是場地及設施。活動場地及設施的良窳攸關活動品質，即如同

有好的教案，卻無施展的場地，猶如巧婦難為無米之炊，實為可惜。

五、缺乏創新研發機制

我們沒有「研發創新」的機制，雖然我們的活動會有些創新，但大的架構是雷同的，所以有些青少年參加一、二次後，因新鮮感不足就比較會不想參加，除非我們推出新的活動內容(B1、A2)。

創新研發機制對組織來說猶如人的心臟般的重要，如果沒有良好的新陳代謝，如的新點子、新想法及新視野等進行創新研發，組織很容易被淘汰。何況青少年喜歡變化，選擇多元時，一成不變的活動終將無法吸引青少年的參與，惡性循環的結果對政府、非營利組織及青少年都有不好的影響。但這創新研發機制需要厚實的經費支持，一般非營利組織是很難做到的。

以下為本節飛颺資料分析簡要說明：

一、研究發現

青少年休閒營隊是飛颺與青少年的媒介，飛颺運用青少年休閒營隊的功能來協助青少年建立良好的人際關係、培養自信心及學習獨立。

因 921 大地震的發生，深感偏遠地區等弱勢青少年的需要，雖為弱勢青少年辦理的休閒營隊活動倍感困難，卻仍繼續推動。

二、飛颺推動青少年休閒營隊的特色

以推動體驗學習為主題的青少年休閒營隊為主，學員及服務人員的比例高達 1:3 或 1:4，且實施活動後延續輔導，與青少年的輔導與溝通延續，增加效益。也因為如此故飛颺每年皆定期辦理志工人才培訓，以滿足求青少年休閒營隊活動的需求。

三、推動青少年休閒營隊的問題

飛颺在推動青少年休閒營隊上所遇到的問題有青少年及其父母態度、志工管理不易、經費不足、場地及設施不足及缺乏創新及研發機制。