

第二章 文獻檢閱

綜觀國內外非營利組織的研究，與志工訓練與學生志工直接相關的研究並不多。本章將分別以非營利組織志工訓練與學生志工之相關文獻進行檢閱。

第一節 非營利組織志工訓練研究現況

趙珍妮（民 79）以大台北地區台北、永和、三重及板橋四個「張老師」中心，以參與電話諮詢的義務張老師為對象，探討「張老師」中心對義張所實施的在職訓練，其成效為何？並藉著義張們對訓練課程的評估，嘗試擬定一套適於志願服務人員的訓練方案。其採用系統觀點，從不同訓練技術及環境因素、人的因素來探討義張在職訓練方案的成效，以事後回溯的自我評估法進行資料的收集，結果發現不同的訓練技術會造成不同的訓練成效；環境因素與訓練成效的相關頗高；而人的因素則很少造成訓練成效有差異的情況產生。

林勝義（民 86）認為有效的訓練，是運用志工的要訣之一。而為因應志工訓練可能遭遇的困擾問題，試著將志願服務的教育訓練當作專業教育的一環，以一種有目標、有計畫、有方法、有步驟的活動來辦理。志願服務的教育訓練，允宜把握三項目標：1.認知志願服務的內涵 2.熟練志願服務的技巧 3.啟發志願服務的精神。志願服務教育訓練策劃方面，則應涵蓋訓練需求的評估、訓練課程的設計、授課講師的接洽、訓練經費的籌措。至於志願服務教育訓練的方法，基本上必須配合訓練的目標、課程的特性、教材的內容、受訓志工的背景等因素，選擇一種或數種適當的方法。而志願服務教育訓練的實施步驟依序則為準備階段、執行階段、整理階段。

此篇文獻中林勝義提出了完整的志願服務教育訓練模式，同時也認為志願服務教育訓練是一種繼續不斷進行的過程，其終極目標乃在鼓勵志工志願學習，追求學以致用，提高服務績效，以發揮志願服務的功能。

陳金貴（民 89）認為非營利組織除了本身的規劃和管理能力外，最重要的就是需要高素質的志工人力，因為是組織績效良否的重要關鍵，因此志工需要適當的訓練，以培養其工作能力和正確的工作態度。為確定訓練能配合組織的需要，應有系統性的訓練規劃。系統性訓練規劃分成四個階段，分別為訓練需求評估、訓練方案設計、訓練的執行與訓練結果評估。如此將使訓練效果達到預期目標。而在系統性訓練的思考模式下，志工訓練可分成四種方式為導向訓練、服務前訓練、服務中訓練以及組織外訓練。非營利組織受到社會資源的競爭，而其成敗關鍵端賴其是否有高素質的人力資源，尤其是支援各項服務的志工人力，因此非營利組織必須以系統性訓練的思考模式，來進行志工訓練，培養優質志工人力，以增進組織運作的順暢。

王宗媛（民 90）以嘉義基督教醫院志工隊為個案研究，以問卷調查法為研究方法，旨在評估嘉義基督教醫院志工參與訓練的成效。研究發現：

1. 志工參與職前與在職訓練的成效良好，就診民眾亦給予肯定。
2. 志工訓練的成效因為志工參加的服務組別不同而有差異。
3. 志工訓練滿意度、訓練吸收度、訓練移轉與組織成效之間有高度正相關存在，即評估模式的後一層次與前一層次有正相關。
4. 志工的訓練滿意度能有效預測訓練吸收度，訓練吸收度能有效預測訓練移轉，訓練移轉能有效預測訓練組織成效，即評估模式的後一層都是由前一層次所引起。

謝文亮（民 91）採問卷調查的方式收集資料，以青輔會青年志願服務網登錄的 233 家機構及內政部所屬志願服務機構有 17 家共計 250 家各類

型志願服務機構為對象。主要目的在探討志工教育訓練及工作投入的現況及這二者間的關係，要探討的有教育訓練是否為影響工作投入的主要因素，而志工的工作投入是否會因機構特性及個人因素之不同而有所差異，若機構特性或志工個人因素的不同是否會影響教育訓練對工作投入的關係。

滕雨方（民 92）從學習理論、學習動機以及人力資源的觀點，尤其是以義工教育訓練的規劃設計，來探討「國際佛光會」義工教育訓練的情形。以問卷調查法為主並輔以深度訪談法，以台灣地區計 19 個主要佛光山派下之別分院、單位與佛光會的義工為調查的對象，以深入瞭解國際佛光會義工教育訓練之規劃與實施之具體現況。並根據其研究發現，對國際佛光會中華總會及其他非營利組織與公、私部門在運用義工人力時提出適當的建議。

第二節 學生志工相關研究現況

黃永明（民 87）採問卷調查法，以台中縣市少年福利機構的大學生志工為樣本，探討大學生參與少年福利機構志願服務的現況，並瞭解影響其機構選擇和工作滿足的相關因素。研究發現大學生參與動機、組織環境認知和工作滿足呈現顯著正相關，其認知程度越高，則工作滿意度越高。

黃慧玲（民 90）以十個非營利組織及十個大學服務性社團為對象，並以質化研究方法為基礎，透過深度訪談進行資料蒐集，探討非營利組織與大學服務性社團學生推展社會服務合作模式。研究發現非營利組織與大學服務性社團服務合作方式大致有：金錢贊助、方案合作、營隊合作、產

品合作、宣傳合作、專業資源的提供、人力資源的投入、舉辦社會活動、法律修改以及運用非營利組織內部周邊的資源等十種。合作模式則有：1. 共同策劃模式 2. 非營利組織策劃、學生社團執行模式 3. 學生社團策劃與執行、非營利組織贊助模式 4. 學生社團策劃、執行與贊助模式。合作原則方面則強調充分的溝通。

李盈憲（民 91）以質性研究之參與觀察、文獻分析法及半結構式訪談法的方式，針對慈濟的青年志願組織—「慈濟大專青年聯誼會」的緣起發展、組織架構、組織管理、組織文化的傳遞與其青年志工的管理進行研究，以瞭解其志願服務的具體作為與實踐。研究發現在組織運作方面，慈青聯誼會組織發展的模式，是大幅學習、複製而來；志工管理方面，在慈濟的宗教使命下，是以「以愛為管理，以戒為制度」的方式，來啟發青年學子參與志願服務的活動。同時也提出面對組織的快速擴張，慈青聯誼會應要持續加強新進學子對慈濟精神理念的認同，對幹部的選用與訓練上則應加以規範。

周學雯（民 91）以台灣地區 515 位大學生一年級至四年級學生為研究對象，並以「大學生對參與運動志工之意願調查問卷」為研究工具，進行問卷調查。目的在於瞭解大學生參與運動志工的參與動機、不同工作內容的參與意願與服務影響因素、比較不同背景變項在運動志工參與的差異情形。研究發現大學生參與運動志工動機與服務影響因素對其參與意願確有典型相互關係存在，藉由參與動機與服務影響因素的所有構面（自我成長、服務他人、求知識與技巧、人際因素、回饋社會、福利因素、個人配合度、活動特性）透過第一個典型因素影響參與意願的所有構面（技能指導服務、其他專業服務、活動推廣服務、非專業服務、行政庶務服務）。

李法琳（民 92）以大台北地區 695 位大學一至四年級在學學生，並

實際參與服務性社團的成員為研究對象。並以「大台北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度調查問卷」為研究工具，進行問卷調查。希望透過研究調查以瞭解大學生參與志願服務之動機與工作滿意度，以及個人背景、社團性質、活動性質對參與志願服務的影響。研究發現，整體而言，動機與滿意度是有顯著的相關性。

黃文貴（民 92）以桃園市警局 364 位青年志工與 105 位警政人員為對象，以問卷調查的研究法希望能探討與瞭解青年警政志工運作的實際情形，希望能探究出符合效率的志工運用方法，以提供相關單位參考，以利推展警政工作。結果提出應善用青年的服務熱忱，從事警政服務性質的工作，關於青年志工運用需有詳盡的規劃，應滿足青年志工的心理健康需求，需有健全的青年志工管理辦法。

第三節 綜合討論

綜觀以上所有之文獻檢閱，可以發現以非營利組織志工訓練相關為主題之研究大都以訓練模式、訓練成效評估或訓練與工作投入的關係作為研究的主要方向，在研究方法上則偏重以問卷調查為主的量化統計方法，研究對象更是只以一般成人志工作為主要的調查對象。

由於本研究的研究對象為青年學生志工，因此，也檢閱了以學生志工為研究主題的文獻，發現大都以學生志工的參與動機、意願與工作滿意度作為研究主題，研究方法上也同樣是偏重在量化統計的方法上。雖然有一篇論文的研究個案是與本研究相同，然而，其在研究方向上乃著重在組織的運作，重點在對個案的組織運作與文化意象作概括性的描述，對本研究

乃是以志工訓練為主軸的研究方向完全不同，也可說是二個截然不同的研究，但其對於慈青組織運作的描述上，對本研究而言仍有些許的助益。

進入了志願服務的二十一世紀，政府也大力提倡青年志願服務，然而不管是非營利組織志工訓練或是學生志工的相關研究中，對於以青年志工訓練為主題的相關研究，不論是專書、論文與研究案卻是相當地罕見，顯示出此議題在國內仍有努力的空間。而日益增多的青年學子投入志工服務中，如何建構出一個適於青年志工的訓練機制，乃是一個重要的課題。

本研究乃以全國具有規模，隸屬於慈濟基金會之下的青年學生志工團體—「佛教慈濟大專青年聯誼會」為研究個案，以質化的深度訪談與參與觀察等為主要的研究方法，深度探討慈青聯誼會志工訓練運作的現況，並加以分析，提供建議，同時也冀望能供有心發展青年志工團體之公、私部門作為參考之依據，也稍稍彌補目前對於青年志工訓練研究的忽略。

表 2-1 非營利組織志工訓練與學生志工相關研究分析

年代	研究者	題目	出處	研究方法	研究主題
民 79	趙珍妮	義務「張老師」 在職訓練方案 之評估研究— 以大台北地區 四個「張老師」 中心為例	東吳大學社會 研究所碩士論 文	事後回溯的 自我評估法	訓練成效 評估
民 86	林勝義	志願服務的教 育訓練	社區發展季刊		訓練模式
民 87	黃永明	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	暨南國際大學 社會政策與社 會工作研究所 碩士論文	問卷調查法	工作滿足
民 89	陳金貴	非營利組織與 志工訓練	發表於第三屆 社區大學全國 研討會		訓練模式
民 90	王宗媛	醫院志工訓練 成效評估之研 究—以嘉義基 督教醫院志工 為例	中正大學成人 及繼續教育研 究所碩士論文	問卷調查法	訓練成效 評估
民 90	黃慧玲	非營利組織與 大學服務性社 團推展社會服 務合作模式之 探討	銘傳大學公共 管理與社區發 展研究所在職 專班碩士論文	深度訪談法	合作模式

民 91	謝文亮	志工教育訓練與工作投入關係之研究	中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文	問卷調查法	志工訓練與工作投入的關係
民 91	李盈憲	青年志願組織運作之研究—以慈濟大專青年聯誼會為例	南華大學非營利事業管理研究所碩士論文	參與觀察法 文獻分析法 半結構式訪談法	組織運作
民 91	周學雯	大學生參與運動志工之動機與意願研究	台灣師範大學運動休閒與管理研究所碩士論文	問卷調查法	參與動機
民 92	李法琳	大台北地區大學服務性社團學生參與志願服務之動機與滿意度研究	世新大學社會發展研究所碩士論文	問卷調查法	參與動機與滿意度
民 92	黃文貴	青年志工應用在警政工作之研究	元智大學管理研究所碩士論文	問卷調查法	志工管理
民 92	滕雨方	非營利組織義工教育訓練之研究—以國際佛光會中華總會為例	佛光人文社會學院公共事務學研究所碩士論文	問卷調查法 深度訪談法	志工訓練