

「台北市政府社會局長青榮譽服務團 實施方案」之評估研究

葉俊郎

一、緒論

台灣地區近年來由於醫藥技術進步，公共衛生與營養改善，使得生活水準提昇，人口平均壽命增長，老年人口數相對增加。根據內政部戶政司人口統計資料之估計，於去年（民國八十二年）九月底，台灣地區已正式邁入聯合國所謂高齡化社會的「老人國」（即六十五歲以上人口佔總人口總的 $\geq 7\%$ 以上的比率水準）。

人口的高齡化突顯了老人問題與老人需求的重要性，並引發政府與社會各界的關注。面對高齡化社會的來臨，迫切解決的老人問題有各種如醫療健康、經濟安全、社會參與等等。政府與民間也為此提出相應的福利服務措施予以解決。政府與民間也為此提出相應的福利服務措施予以解決。此外，退休人口逐年增加，研討高齡人力的規畫與應用亦屬因應社會變遷而開關的老人福利新措施之途徑（註一）。而老人人力資源的運用主要二種型式，一是有酬的老

人再就業，另一是無酬的老人志願服務，老人參與志願服務的社會功能的重於再就業的經濟功能（註二）。

志願服務可彌補政府福利服務人力的不足，協助推行各項福利措施，因此受到各福利先進國家的肯定和重視。而在社會人口結構的轉變下，有許多老人需要社會服務，相對的也有更多的老年人有著良好的人力資本（良好健康狀況，獨立的經濟能力以及較高的教育程度）而能夠參與志願服務工作，特別是由老年人來服務老年人（註三）。所以高齡社會裡廣大的老年族群正是志願服務之重要人力資源的來源。

另一方面，老年志願服務亦是老人福利的一環。退休老年人積極參與志願服務工作，可作為過去工作角色的替代，藉由這新的有意義的社會角色的扮演，可帶給自己價值感、自信心、新的人生態度與社會互動機會，進而滿足其心理性與社會性需求，以防止快速的老化，保持身心健康愉快。一些國外的老年志願服務相關研究也顯示老年人參與志願服務工作對老年人身心層面有正向的影響。為此，台北市政府社會局於民國七十三年通過施行「推展志願服務實施原

則」，並制定了「擴大辦理長青榮譽服務團實施方案」，以專案處理方式鼓勵退休老人參與志願服務工作。

本研究即是以台北市政府社會局為鼓勵退休老人參與志願服務工作而制定的「長青榮譽服務團實施方案」為對象，運用量化方法與整體性分析所進行的系統性評估研究。其目的除了在於瞭解方案執行多年來的成果與績效如何？方案目標（1.機構運用老人人力資源以推展福利服務2.志願服務活動之參與有助老年人的身體健康並提昇其精神生活品質）是否達成？與其價值性如何？以及探究影響方案成果的環境因素外；加以近年來社會福利服務領域中「責信」問題的日益受重視，福利服務績效常被視為社會工作的努力有所幫助，並藉此對老人社會工作的專業發展盡棉薄之力。

二、研究問題與假設

本評估研究主要提出的研究問題與假設如下：

問題1.參與方案的退休老年志工之特質及其參與動機如何？

問題2.老人志工參與機構舉辦之在職訓練與集會及其直接服務工作的參與程度如何？

問題3.老年志工的同事關係如何？

問題4.福利服務機構運用退休老年志工對機構本身及其福利服務的推展上是否有助益？助益為何？

問題5.方案執行成果如何？（退休老年人參與志願服務後，其精神生活品質是
否有顯著提昇？）

假設1.退休老年人參與志願服務後，其精神生活品質（生活的充實與有意義、生活的態度、人際互動、自我概念）有顯著提昇。

問題6.有那些因素會影響方案執行的成效？

問題6.1.老年志工的教育程度、宗教信仰之有無、健康狀況、經濟狀況及其

參與志願服務親友所抱持的態度等因素是否會影響老年志工參與志願服務工作後精神生活品質的提昇？

問題6.2.老年志工參與志願服務工作的主要動機不同，於其參與後精神生活品質的提昇上是否有差異？

問題6.3.老年志工直接服務的參與程度是否會影響其參與志願服務工作後精神生活品質的提昇？

假設2.老年志工直接服務工作的參與程度與其參與志願服務工作後精神生活品質的提昇有正相關。

假設3.老年志工接受督導、在職訓練與集會的參與程度與其參與志願服務工作後精神生活品質的提昇有正相關。

問題6.4.老年志工的同事關係是否會影響其參與後精神生活品質的提昇？

假設4.老年志工的同事關係越好，其參與後精神生活品質的提昇越大？

三、研究方法

(一)評估方法

針對研究中所提出的問題與假設，研究中欲解答它們而採取的評估方法如下：

(1)研究中首先分析參與方案的老年志工的個人基本特質，其中包括性別、年齡、教育程度、宗教信仰、健康狀況、經濟狀況、參與志願服務親友抱持的態度等項，以及探究老年志工參與志願服務的動機與最主要的動機。

(2)依據過程分析的觀點，研究中針對老年志願服務方案的內容進行檢視。然而方案的運作是一種動態的過程，為了便於研究上的分析，研究中乃將動態

的方案過程靜態化為五個重要部分分別進行檢視，檢視的五部分包括①老年志工直接服務工作的參與程度②機構提供督導的頻率亦即老年志工接受督導機會的多寡③在職訓練；包括機構舉辦在職訓練的情況以及老年志工在職訓練的參與程度④集會；包括機構舉辦各類型集會的情況以及老年志工各類型集會的參與程度⑤同事關係；包括老年志工與機構工作人員的關係以及老年志工與機構裡其他志工的關係。

(3) 依據成果分析模式而言，研究中成果評估是從「老年志工精神生活品質是否有提昇」的預期效果加以探究。

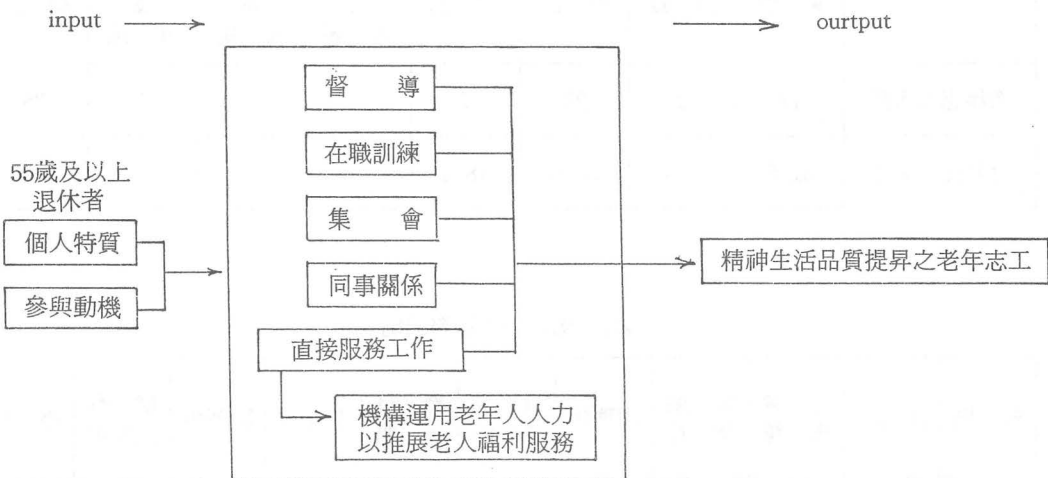
(4) 為探究影響方案成果的環境因素，研究者從方案系統中提出了①老年志工直接服務工作的參與程度②老年志工參與督導、在職訓練與集會的程度③老年志工的同事關係④老年志工的個人基本特質⑤老年志工參與志願服務的最主要動機等五個研究者認為可能會影響方案執行後老年志工精神生活品質提昇的因素和老年志工精神生活品質提昇此成果變項進行統計的關聯分析與檢驗。

(二) 研究設計與研究架構

根據上述的評估方法，本評估研究期望達成的知識層次是定量描述 (quantitative descriptive) 的知識層次與相關的 (correlational) 知識層次。於是基於評估的方法與達成的知識層次而定的評估研究設計而言，本評估研究主要的研究設計為調查設計。調查設計中透過資料蒐集工具——調查問卷以獲取退休老年志工的特質、參與動機、志願服務的參與程度、方案檢視與方案成果等有關的定量描述知識，另外再獲取環境變項和方案成果間的相關知識。

本研究基於上述的評估方法及評估研究設計，以社會局的老年志願服務方案進行的評估研究，強調的是一系統的評估研究，研究中以方案的檢視和成果分析模式作為研究的分析架構時，其研究架構圖如下。

(三) 研究對象



本研究的對象是參與方案的受聘之社會局東、西、南、北四區長春文康活動中心的正式老年志工。四區長春文康活動中心共有志工八十一人，其中五十五歲及以上者為四十六人，研究中心研究問卷調查四區活動中心老年志工，共得到三十八位有效的研究樣本數。

另外，研究中亦以老年志工督導問卷調查並訪問了四位長春文康活動中心老年志工督導，以蒐集方案的執行過程、機構裡老年志工人力資源的運用等與研究相關的資料。

(四) 研究工具與資料分析方法

1. 研究工具

本評估研究以研究者設計的老年志工志願服務調查問卷及老年志工督導問卷作為資料蒐集的主要工具。設計兩類問卷的目的在於期望能從老年志工及志工督導兩方面蒐集較完整與客觀的評估研究資料。

2. 資料分析方法

本評估研究有關資料的分析方式是採定量分析 (quantitative analysis)，問卷施測回收後將所得資料研究資料加以整理與編碼，藉助電腦SPSS/PC (社會科學統計軟體程式) 進行統計分析。進行的統計分析方法包括次數、百分比、平均數、皮爾遜積差相關 (pearson correlation)、單因子變異數分析 (oneway) 等方法。

四、研究結果的分析與討論

(一) 老年志願服務者之特質及參與動機

(研究問題 1 的說明與討論)

1. 老年志工的基本特質

表1 受訪老年志工所屬服務機構

	東區	西區	南區	北區	西區 & 東區	北區 & 東區	南區 & 北區	總計
老年志工人數	12	2	20	7	1	1	1	38
百分比 (%)	31.6	5.3	52.6	18.4				100

表2 老年志工服務組別

組別	託老組	懇談專線	銀髮睦鄰	護理組	社團師老	器材維修組	藝文組	園藝組	櫃台服務組	總計
人數	8	17	12	3	10	1	2	3	1	57
百分比	14.0 %	29.8 %	21.1 %	5.3 %	17.5 %	1.8 %	3.5 %	5.3 %	1.8 %	100 %

受訪老年志工所屬服務機構如下表(表1)所示,其中有三人同時服務於二個機構,分別是東區與南區一人;東區與北區一人;北區與南區一人。

三十八位老年志工分屬於九個不同的服務組別,如表2所示又因為只服務於一個組別的有二十二人,服務於兩個組別的有十三人,服務於三個組別的有三人,所以上述各組服務人數總合大於三十八。

研究對象中,男性佔42.1%,女性佔57.9%。

年齡層分布六十五—六十九歲者最多,佔39.5%六十一—六十四歲者次之,佔18.4%。平均年齡為六十七.二歲。

有宗教信仰者佔76.3%,無宗教信仰者佔23.7%。有宗教信仰者是無宗教信仰者的3.2倍,此差異可能導因於各類宗教的基本教義莫不是勸人向善,捨己為人的服務精神,然而宗教教義之影響亦是推動人們投入志願服務工作的重要源動力之一,於是使得有宗教信仰者較可能成為志願服務工作者。

教育程度以高中(職)最多,佔42.1%;其次是專科,佔31.6%私塾或識字者最少,佔2.6%。就老年志工當時受教育的機會與背景而言,這群老年志工算是高教育程度的老年人。

健康狀況其自我評量的結果是;以健康者(50.0%)與尚可者(47.4%)最多,共佔97.4%。由結果可得知,參與志願服務的退休老年人,其健康狀況絕大部分是良好的,因為唯有在自身健康狀況許可的情況下,才有可能再進一步為他人提供服務,如台北縣政府委託的研究報告(1986)指出;受訪老年人裡有68%不願參與社會志願服務工作,其主要理由較多為健康不允許因素。所以老年人身體健康與否是影響其是否投入志願服務工作所考量的重要因素之一。另一方面,老年志工健康狀況良好也可能導因於志願服務活動的參與。由於志願服務工作能帶給老年志工身體運動機會(運動是維護身體健康,防止老化的重要因素)及促進老年志工身心滿足、愉快,因此在老年志工參與志願服務數年後,生活有意義,精神愉悅,相對的身體也健朗了。

經濟生活況大部分屬尚可,佔92.1%。這結果顯示老年志工的經濟生活狀況還不錯,這可以志願服務之Maslow的需求滿足理論加以說明;亦即老年參與無酬的志願服務工作,是為了獲得較高層級的需求滿足,基本上他(她)們衣、食無缺,生理性與安全性需求(較低層級的需求)已是滿足的,因此大部分老年志工的經濟生活狀況是「還過得去」。如果老年人退休後仍需面對生活及家庭的經濟負擔,為生活而疲於奔命,相信這因素必然會限制了老年人投入志願服務工作的意願及參與的持續性。因此政府在規畫老人福利服務制度(方案)時,首應考量的是老年人所得安全的保障,在物質生活無虞的前提下,再推展老人精神生活層面的福利服務措施,以促進老年人於退休生活裡有身心兩面整體性的適切發展。

就方案中三十八位老年志工的教育程度、健康狀況與經濟生活的調查結果顯示,這些老年志工們有著不錯的人力資本(較高的教育程度、健康的體能狀況與獨立的經濟生活),這研究結果支持了Ozawa(1986)的研究發現(註五);即有較多或較好人力資本的老年人比有較少或較差資本的老年人更樂於從事志願服務。

老年志工參與志願服務工作,親友抱持的態度以支持者佔多數68.4%;其之是無意見,佔31.6%;沒有持反對態度的。由此可知,老年志工的家人、朋友對其參與有意義的志願服務工作,大體上是持正向支持的態度。也由於重要他人(親友或朋友)的支持,所以方案中老年志工能維持一段長的參與時期(服務年資平均是四年又十個月),若周遭親友持反對意見的話,老年志工在諸多因素的考量下,必然會影響其參與志願服務的興致,可能因而中止活動的參與。Brundney(1990)曾提及重要他人的支持是維持老年志工持續參與志願服務活動的主要動力來源之一(註六)。

老年志工參與志願服務的動機屬性方面,以自利性因素(肯定自己能力、追求新知、行善積德、打發時間)人次最多,佔43.4%;利他性因素(幫助他

人、社會需要我、回餽社會)次之,佔38.5%;再次之是社會性因素(走出戶外接觸他人),佔16.4%;最少的是環境因素(他人邀請),佔1.6%;物質性因素(獲取酬勞)沒有。研究結果顯示了老年志工參與志願服務的決定是多面性的現象,亦即老年志工們是持著數種理由來參與志願服務活動,平均是三、二個理由。此研究結果支持King和Gillespie的觀點及Hewell和Ada Mui(1989)的研究結論(註7)。而其參與志願服務的最主要動機因素為利他性因素者最多,佔44.4%;其次是自利性因素者,佔41.7%;最少的是社會性因素,佔13.9%;而物質性因素則未被提及。

上述結果顯示在本研究的方案中,老年志工參與志願服務活動傾向於受自我導向性因素(包括自利性與利他性因素)的影響較大,亦即老年志工是持著「助人」或「對自己有幫助」的理念來參與方案,其主動性較強。相對地,機構社工員或老年志工們較缺乏以其影響力來邀請(誘發)生活周遭或服務工作上認識的老年朋友一起參與志願服務活動。

機構在擴大退休老年人參與志願服務的規模上,招募更多的老年人參與方案是必要的,因此機構社工員已參加方案的老年志工誠心地邀請其他老年朋友加入,不失為是招募新志工的好途徑之一,尤其是對於那些對社會參與持較保守心態的老年人而言,「有影響力他人」的邀請會是協助其擴大生活領域、增強社會連結的重要推動力。或許有些老年人不知曉「志願服務」為何物而左右其參加的意願,但只要提及是「作功德」相信國內有許多老年人是樂於接受它的。

(二)方案的檢視(研究問題2與3的討論)

1.老年志工直接服務的參與程度

研究對象中,老年志工參與志願服務的年資平均是四年又十個月。其投入機構志願服務工作的時數,每週平均是四·九個小時。投入服務工作的心力,

投入一些的佔52.6%為最多;投入很多的佔44.7%次之;投入很少的只佔2.6%為最少。老年志工偶而缺席者為最多,佔54.1%;從不缺席者次之,佔45.9%;經常缺席者沒有。老年志工在服務工作上,不會遲到早退的佔最多數,為45.9%;很少遲到早退者次之,佔35.1%;偶而遲到早退者再次,佔18.9%;經常遲到早退者沒有。又許多志工表示其缺席或遲到早退的原因是生病或臨時有要事,而非故意如此。由研究結果得知,大部分的老年志工對其服務工作,抱持著認真參與的積極態度,以扮演好其服務工作的角色,其投注心力屬中上程度。因此老年志工對於長春文康活動中心的老人福利服務的推展而言,是一股很有助益的人力資源。

文康活動中心運用這群參與方案程度中上,工作表現不錯的老年志工人力資源,其運用的效果如何呢?根據訪問實行老年人志願服務方案的長春文康活動中心的四位志工督導結果顯示,長春文康活動中心運用老年志工人力資源對機構本身及福利服務的推展是有助益的(問題4),其幫助可歸納如下;

- (1)提供人力以彌補中心工作人員人力之不足。
- (2)節約部分專業工作人員的人力。
- (3)借助志工的專長,支援行政事務,協助中心推展老人福利服務工作。

上述的益處正是各國政府或民間團體,在發展社會福利服務上,積極結合民間人力資源以推動志願服務工作的主要考量因素。因為在社會福利呼聲日益高漲,福利服務需求量日漸增大,而政府人力、經費等資源卻又有限的情況下,志願服務人力資源的有效運用,正可發揮彌補政府福利服務人力之不足,協助推行各項福利服務措施的功能。另外,老人福利服務機構借助有專長的老年志工從事一般性或半專業的老年福利服務工作如老人季系列活動的配合,社團老師,銀髮睦鄰,長春懇談專線等,在機構工作量大繁重,社工人員人力有限的情況下,有這群老年志工的協助,可使專業社工人員將更多的心力投注在更需要專業服務協助的老年業主身上,使老人福利服務機構不僅有能力提供多元化

的福利服務來滿足老年人的需求外，更可提昇機構的服務品質以保障被服務者權益。

由上述的研究結果可知，方案的目標一是達成的。

另外，研究者進一步將老年志工的「基本特質」及「參與志願服務的主要動機」因素與「老年志工直接服務之參與程度」進行變異數分析，「同事關係」與「老年志工直接服務之參與程度」進行積差相關分析，以探究影響其直接服務參與程度之因素。研究結果顯示，影響老年志工直接服務工作之心力投注的主要因素是親友對老年志工參與志願服務所抱持的態度和老年志工與機構裡工作人員之關係。它們和老年志工的投注均呈正相關，即親友支持支持態度的老年志工較親友態度為無意見的老志工，投注更多的心力在志願服務工作上；老年志工與機構裡工作人員之關係愈好，其直接服務工作的投注心力愈大。而同事關係則是影響老年志工直接服務工作之出席狀況的主要因素，兩者的關係亦為正相關。

由上述結果可知，老年志工在獲得周遭重要他人的支持與鼓勵下，沒有人際上的阻礙方得以無顧慮、積極地投入志願服務工作。又因為有服務機構工作人員的尊重及適時提供情緒支持，使老年志工獲得尊嚴與認同感，而能在服務工作上用心投入，扮演好其服務角色。

2. 老年志工的督導

在方案中，機構社工員提供老年志工服務工作的督導機會，其目的在於(1)協助志工解決服務案主時遇著的困難(2)協助志工達成其工作目標並確工作完成的實效(3)協助志工自我成長以提昇服務品質保障案主權益(4)協助解決志工的情緒困擾，給於精神上的支持。前三項屬工作取向的督導，後一項則屬情感取向的督導。

四區文康活動中心有二區提供經常性的志工督導，另兩區提供偶而性的志工督導，其督導內容包括工作取向及情感取向督導，督導方式包括個別督導與

團體督導二類型。

3. 在職訓練

機構提供志工在職訓練，老年志工參與的情況，以每次都參加者最多，而所有受訪老年志工均認為在職訓練對他(她)們而言，有實質的幫助，幫助最多的是能夠增進服務工作有關的知識，再依次分別是增進工作技巧與方法，增進與人相處之技能，增進自我瞭解。顯示在職訓練對老年志工工作取向層面的助益最大。

4. 集會

在方案的執行過程中，機構每年舉辦一系列的在職訓練活動，旨在於增進志工的工作技巧與能力，以提高服務品質，內容包括瞭解老年人的身、心特質、老年人的社會發展、老人社會服務方法與技巧的探討等等。

機構舉辦各類集會，老年志工參與的情況，以經常參加者為最多。而受訪的老年志工均同意集會的參與對他(她)們而言有實質的幫助，幫助最多的是能夠認識機構裡的其他志工，再依序是增進服務工作之知能，意見溝通，分享其他志工的工作經驗，協助解決工作上的困難，休閒娛樂，情感支持。顯示機構各類集會發揮了多面性的功能，其中以對老年志工人際互動及服務工作層面的助益為最大。

5. 同事關係(研究問題3之分析)

老年志工與機構工作人員的關係是正向、良好的(平均數為4.18大於4)，而老年志工與機構裡其他志工的關係亦然(平均數為4.16大於5)(見表3與表4)。

上述結果顯示，老年志工與工作人員至少已建立了高程度的信賴關係，才會主動地與工作人員分享其生活經驗。又老年志工在機構裡與其他志工的相處是和樂的，且基於彼此的信賴與關心會相互提供支持與關懷。這亦顯示出老年志願服務方案可提供老年人在退休後認識新朋友的機會，以建立新的人際關係

表3 老年志工和機構工作人員之關係

	很同意	同意	不同意	很不同意	總計
機構工作人員很尊重我	25 65.8%	13 34.2%	0 0.0%	0 0.0%	38 100.0%
情緒低落時機構工作人員會給予我情緒支持	17 44.7%	21 55.3%	0 0.0%	0 0.0%	38 100.0%
我和機構工作人員相處愉快	28 73.7%	10 26.3%	0 0.0%	0 0.0%	38 100.0%
我會和機構裡的工作人員分享生活上的困擾與喜樂	15 39.5%	22 57.9%	1 2.6%	0 0.0%	38 100.0%

註：此量表的測量計分由「很同意」至「很不同意」分別是4、3、1、0分，當變項的平均數大於4時意指老年志工和機構工作人員有正向的互動關係，反之則未有正向關係。

表4 老年志工和機構裡其他志工之關係

	很同意	同意	不同意	很不同意	總計
我和其他志工相處愉快	22 57.9%	16 42.1%	0 0.0%	0 0.0%	38 100.0%
我會和其他志工分享生活上的困擾與喜樂	16 42.1%	22 57.9%	0 0.0%	0 0.0%	38 100.0%
我會主動關心其他志工	13 34.2%	24 63.2%	0 0.0%	0 0.0%	38 100.0%
情緒低落時其他志工會給予我情緒支持	15 39.5%	22 57.9%	1 2.6%	0 0.0%	38 100.0%
為了工作我常和其他志工發生爭執	0 0.0%	0 0.0%	20 52.6%	18 47.4%	38 100.0%

註：此量表的測量計分由「很同意」至「很不同意」分別是4、3、1、0分，當變項的平均數大於5時意指老年志工和機構裡其他志工有正向的互動關係，反之則未有正向關係。

，包括與工作人員及其他志工的關係。而新的人際關係網絡乃可提供老年人重要的社會支持（情感支持），並滿足老年人社會互動的需求，以維持其身心健康的發展，所以方案可發揮老人福利服務的預防性功能。

（三）方案的成果（研究假設1之檢驗）

由「方案之檢視」的老年志工直接服務之參與程度的討論得知，方案目標一的達成。然而在回答方案的目標二是否達成？方案是否是一有價值的方案？是否有持續的必要性？等問題之前，我們必須先瞭解方案執行後的成果為何？才能進一步完整地解答上述的問題。為此，本小節乃針對方案執行後的成果進行探討，其討論的主要層面是參與方案的老年志工生活品質的提昇，然後再進而判斷方案目標二的達成與否？以及方案的價值性與繼續性。

方案執行數年來，其顯示出的成果主要是退休老年人參與志願服務後精神生活品質的提昇，其提昇構面包括生活的充實與有意義、生活的態度、人際互動、自我概念及總體精神生活品質（假設1獲得支持）（見表5、6、7、8）。而且志願服務的參與對老年志工的身體健康亦有幫助。研究發現有92.1%的老年志工很同意或同意參與志願服務工作後覺得身體更健康，而有7.9%的老年志工不確定。這顯示了老年志願服務方案除了能帶給參與方案的老年志工精神生活品質提昇的益處外，參與方案也能帶來老年人生理的健康，原因可能在於：

（1）志願服務工作能提供老年人運動的機會，而運動是維持老年身體健康，防止老化的最佳方法。

（2）志願服務充實退休老年人的生活，讓老年人參與社會活動，建立新人際關係，生活有意義、有價值，心理愉快，自然也影響了生理的健康。

由上述研究結果可知，老年人志願服務方案能帶給參與方案的老年志工除家庭生活以外更寬廣的生活領域，延伸其生活的觸角，使視野更加廣闊，並維

持著自己與社會的連結而不致於封閉了自己。且透過新的社會性角色的活動延續了退休前的社會參與，退而不休，藉此可打發更多的空閒時間，消除寂寞與孤獨而充實了退休後的生活。又志願服務角色的扮演，不論老年志工們最初參與的動機取向為，實質上志願服務最表層的意義即是奉獻自己的心力，幫助他人，是一種具有相當正面意義的角色，因此老年志工在服務他人的過程中能認同自己是個助人者的角色，而新的生活目標是精神寄託所在，因此覺得生活更有意義。

由於老年志工在每次的服務中會接觸不同的個案或面對不同的問題，使每次的服務都是一種新的經驗與挑戰，因此日久會促使老年志工學習以較開放、敏銳的心來對待生活，進而引發對周遭事情的興趣，且在協助、服務他人的機會裡，老年志工會感覺比起其他需要別人服務或幫助的老年人而言，自己反而是很幸運的，因為自己還有能力奉獻與付出，久而久之心態會隨之改變，使自己變得更樂觀，生活更有朝氣與活力。而在進入不同的生活領域後，接觸了更多的人事，學習了更多相關的知識後瞭解到老年人積極、充實地面對生活是需要的，如此乃導引自己更積極地安排自己的生活。但從另一方面看，也可能是這些會主動參與志願服務的老年人本來就較會安排自己的生活，所以在退休或主要工作角色失去後，他（她）們會主動追求其他新的生活目標及新的社會性角色（如志願服務）。

老年人志願服務方案也帶給了參與方案的老年志工走出戶外，接觸他人的機會，透過服務他（她）們可認識更多的老年朋友，而服務團就是一個次文化體係，在平常服務裡老年志工較長單一與其他案主互動，除非是中、大型的活動才會聚集所有的老年志工一起從事團隊性活動，因此藉著機構所舉辦的各類型集會（尤其是聯誼會）老年志工仍有機會與其他志趣相同的志工認識、互動而成為朋友。尤其是對於失去配偶或朋友的老年人而言，參與方案可協助他（她）們發展出新的人際關係，從中可獲得情感的支持及精神寄託，其意義更大

表5 老年志工參與志願服務後精神生活品質
(生活的充實與有意義)之提昇情形

次數百分比 選 項 生活的充實與有意義	很同意	同 意	不確定	不同意	很不同意	總 計
	生活變得更有意	21 55.3%	15 39.5%	2 5.3%	0 0.0%	0 0.0%
日子過得更充實	20 52.6%	17 44.7%	1 2.6%	0 0.0%	0 0.0%	38 100%
開闊了生活領域及視野	14 36.8%	20 52.6%	4 10.5%	0 0.0%	0 0.0%	38 100%
增進了對社會現況的瞭解	14 36.8%	21 55.3%	3 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	38 100%

註：精神生活品質量表的測量計分，由「同很意」至「很不同意」分別是4、3、2、1、0分，當此變項的平均數大於8時意指老年志工參與志願服務後在精神生活品質的「生活的充實與有意義」層面上有顯著提昇，反之則未有提昇。

表6 老年志工參與志願服務後精神生活品質
(生活的態度)之提昇情形

次數百分比 選 項 生活的充實與有意義	很同意	同 意	不確定	不同意	很不同意	總 計
	增強自己對周遭事情的興趣	17 44.7%	19 50.0%	2 5.3%	0 0.0%	0 0.0%
自己更樂觀	16 42.1%	20 52.6%	2 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	38 100%
能積極安排生活	11 28.9%	21 55.3%	6 15.8%	0 0.0%	0 0.0%	38 100%
覺得生活更有活力	15 39.5%	20 52.6%	3 7.9%	0 0.0%	0 0.0%	38 100%

註：精神生活品質量表的測量計分，由「同很意」至「很不同意」分別是4、3、2、1、0分，當此變項的平均數大於8時意指老年志工參與志願服務後在精神生活品質的「生活的態度」層面上有顯著提昇，反之則未有提昇。

表7 老年志工參與志願服務後精神生活品質
(人際互動)之提昇情形

次數百分比 生活的充實與有意義	選 項					總 計
	很 同 意	同 意	不 確 定	不 同 意	很 不 同 意	
能主動地關懷別人	20 52.6%	15 39.5%	2 5.3%	1 2.6%	0 0.0%	38 100%
能熱忱地對待他人	18 47.4%	13 34.2%	6 15.8%	1 2.6%	0 0.0%	38 100%
增加與他人接觸的機會	13 34.2%	23 60.5%	2 5.3%	0 0.0%	0 0.0%	38 100%
結交許多朋友	16 42.1%	18 47.4%	3 7.9%	1 2.6%	0 0.0%	38 100%

註：精神生活品質量表的測量計分，由「同很意」至「很不同意」分別是4、3、2、1、0分，當此變項的平均數)8時意指老年志工參與志願服務後在精神生活品質的「人際互動」層面上有顯著提昇，反之則未有提昇。

表8 老年志工參與志願服務後精神生活品質
(自我概念)之提昇情形

次數百分比 生活的充實與有意義	選 項					總 計
	很 同 意	同 意	不 確 定	不 同 意	很 不 同 意	
對周遭一些人而言，自己是重要的	10 26.3%	11 28.9%	16 42.1%	1 2.6%	0 0.0%	38 100%
更有成就感	13 34.2%	14 36.8%	11 28.9%	0 0.0%	0 .0%	38 100%
更有技巧地處理生活中的難題	11 28.9%	15 39.5%	11 28.9%	1 2.6%	0 0.0%	38 100%

註：精神生品質量表的測量計分，由「同很意」至「很不同意」分別是4、3、2、1、0分，當此變項的平均數大於6時意指老年志工參與志願服務後在精神生活品質的「自我概念」層面上有顯著提昇，反之則未有提昇。

務方案能滿足退休老年人的社會參與及社會互動的需求。另外，老人也反應出參與方案後能促進自己主動且正向地和他人互動。

以角色替代理論的觀點來看，志願服務是退休老年人在其工作角色或家庭主婦角色失去後用以替代舊角色的替代性社會角色。此一助人角色的扮演能維持著老年人的社會地位，避免社會上非老年人以「偏見」的眼光來看待他（她）們，內心得以平衡，不致於產生太大的失落感。而且志願服務能讓老年志工肯定自己的能力，深感自己仍是有用的，藉由服務他人、協助他人解決生活上的困擾而獲致成就感的滿足，所以透過適切的自我認同而提昇自我的價值感。

就總體精神生活品質而言，研究結果顯示十五題總分的平均數為四八·八二，介於同意與很同意之間的位置，意指受訪老年志工參與志願服務後「總體精神生活品質」有顯著的提昇。

綜合「方案之檢視」之老年志工直接服務工作之參與程度的研究結果及討論與上述方案的成果評估，我們可得知，老年人志願服務方案對於運用老年志工的機構和參與方案的老年志工作身而言，均有正面的效益。機構運用老年志工可補充人力資源上的不足，而老年志工奉獻心力、專長與智慧，以協助機構推展老人福利服務，增進機構服務的周延性及提昇機構服務的品質。另一方面，志願服務的過程能帶給參與的退休老年人精神生活品質的提昇，包括 1. 生活的充實與有意義，2. 能以積極、正向的態度面對生活，3. 參與社會，使自己不與社會脫節，並滿足社會性需求，4. 良好的自我概念，以及身體健康等生、心理層面上實質的助益。這顯示了長春文康活動中心執行「台北市政府社會局擴大辦理長青榮譽服務團實施方案」數年來，在工作人員及老年志工們的努力下，方案是有成效的。其效益包括兩方面，一是方案的實行能產生對機構的實質助益，二是參與方案的老年人生、心理上的實質助益。由此可知，方案的特定目標是達成的。另外，在方案具有實質成效的價值判斷標準衡量下，方案的價值性是值得肯定的，相對地，既是一有價值的方案，那麼它就具有持續實行的必要

性。且為讓更多老年人（不論是參與方案的老年志工或接受機構執行方案所推展的各類老人福利服務的老年案主群）能獲致方案實行帶來的實質助益的考量下，機構更可擴大方案的運作，招募更多的新成員，使方案的運作更加制度化，使老年志工的參與更穩定，以發揮方案更大的功能。

（四）影響方案成果的因素

由方案的成果評估之結果得知，老年志願服務方案執行後的成果主要是老年志工參與志願服務後，其總體精神生活品質（包含生活的充實與有意義、生活的態度、人際互動與自我概念等層面）的提昇。為此，在討論影響方案執行成果的因素時，研究者是從影響老年志工參與志願服務後精神生活品質提昇的因素面加以探究。

研究結果顯示，老年志工的教育程度、宗教信仰之有無、健康狀況、經濟狀況及參與志願服務親友抱持的態度與老年志工精神生活品質的提昇並沒有呈現顯著的差異，亦即這些變項並不是影響老年志工參與志願服務工作後精神生活品質提昇的重要因素（問題 6—1）。然而主要的影響因素則有那些？研究結果顯示如下：

1. 老年志工參與志願服務的主要動機因素。

表 9 顯示，老年志工參與志願服務工作的最主要動機不同，於其生活的充實與有意義、人際互動及總體精神生活品質的提昇上有顯著的差異（達到 0.05 的顯著水準）。即老年志工參與志願服務的主要動機因素是影響老年志工參與志願服務後精神生活品質提昇的因素之一（問題 6—2）。再經由 Shufeldt 法事後比較得知，其差異主要來自利他性因素與自利性因素兩組，而由兩組平均數比較得知，主要參與動機為利他性因素的老年志工較自利性因素的老年志工其參與志願服務後精神生活品質的提昇程度來得高（包括生活的充實與有意義、人際互動、總體精神生活品質等層面）。此差異的產生可能來自於利他性動機的老年志工其參與志願服務是基於幫助他人、回饋社會的心態，他（她）們在機構

表9 老年志工參與志願服務的主要動機因素與其精神生活品質之變異數分析表

生活的充實與有意義						
主要動機	平均數	自由度	變異來源	均方	F 值與顯著度	多重比較
利他性	14.50	2	組間	13.01	F = 3.68*	x1 x2 x3
自利性	12.67					x1
社會性	13.60	33	組內	3.53		x2*
生活的態度						
主要動機	平均數	自由度	變異來源	均方	F 值與顯著度	多重比較
利他性	14.00	2	組間	9.35	F = 2.04	
自利性	12.47					
社會性	13.60	33	組內	4.57		
人際互動						
主要動機	平均數	自由度	變異來源	均方	F 值與顯著度	多重比較
利他性	14.44	2	組間	19.51	F = 4.55*	x1 x2 x3
自利性	12.20					x1
社會性	13.60	33	組內	4.29		x2*
自我概念						
主要動機	平均數	自由度	變異來源	均方	F 值與顯著度	多重比較
利他性	9.69	2	組間	10.71	F = 0.11*	
自利性	8.07					
社會性	8.40	33	組內	4.47		
總體精神生活品質						
主要動機	平均數	自由度	變異來源	均方	F 值與顯著度	多重比較
利他性	52.63	2	組間	202.08	F = 3.69*	x1 x2 x3
自利性	45.40					x1
社會性	49.20	33	組內	54.73		x2*

(* p<0.05 ; ** P<0.01 ; *** P<0.001)

所提供的志願服務活動中較自利性動機的老年志工之需求容易獲得滿足，所以自覺服務他人的生活是很充實，很有意義的。而且持利他性動機的老年志工也可能較持自利性動機的老年志工抱持著更積極、開放的態度來從事服務工作，相對的就比較容易產生正向的人際互動關係。上述研究結果顯示了老年志工參與志願服務活動的動機因素不同，影響著老年志工參與志願服務工作後，個人精神層面獲益上的差異。為此，對於機構每年度新志工的招募而言，動機因素可用來作為篩選方案對象的重要指標之一。

2. 老年志工直接服務工作的參與程度。

老年志工直接服務工作的參與程度之服務年資、服務時數、投注心力與出席狀況（缺席情況 + 遲到早退情況）和精神生活品質提昇的積差相關分析結果顯示，老年志工的服務年資、服務時數和參與志願服務工作後精神生活品質的提昇並未達到顯著的相關，而投注心力與出席狀況和參與志願服務工作後精神生活品質的提昇則有顯著的正相關（達到0.05的顯著水準），亦即老年志工對於志願服務投注心力愈大，其精神生活品質提昇的程度也愈大；老年志工出席狀況愈好，其精神生活品質提昇的程度也愈大（見表10）。此研究結果部分支持了研究假設2為真。

由研究結果得知，老年志工參與志願服務年資的長短與服務時數的多寡並不能用以表示老年志工能獲得相對程度的精神生活品質之提昇。相反的，若老年志工於服務的過程中的積極參與並投注相當的心力，那麼不論年資的長短與服務時數的多寡，老年志工都能獲得相當程度的精神生活上的助益。換句話說，在有限的服務時間裡，若志工很用心地投入服務過程中，那麼他（她）仍可獲得最大的滿足效益。所以就方案運作的過程中，對於老年志工精神層面的助益而言，強調的是服務工作上老年志工參與時的態度與用心程度，而非服務年資與服務時數的長短。

此外，老年志工的出席狀況與投注心力和精神生活品質的提昇之關聯性可

從另一角度來看，那就是老年志工參與志願服務活動後獲得了精神生活層面的助益，此結果又促使老年志工更積極地參與活動，並且投注更大的心力於其直接服務裡，相對的又從中獲得更大的幫助；二者乃形成一正向的循環關係，而精神生活品質的提昇可說是老年志工積極參與志願服務及心力投注的正增強因素。

表10 老年志工直接服務之參與程度和參與志願服務後精神生活品質的提昇之相關分析表

直接服務之參與程度	精神生活品質
服務年資	r = 0.11 p = 0.26
服務時數	r = -0.07 p = 0.35
投注心力	r = 0.33 p = 0.03 *
出席狀況	r = 0.31 p = 0.04 *

(*p < 0.05; **P < 0.01; ***P < 0.001)

N = 34

由老年志工之督導、在職訓練與各類型集會的參與和志工參與志願服務工作後精神生活品質的相關分析結果得知，老年志工的督導與在職訓練的參與程度和老年志工精神生活品質的提昇未呈現顯著的相關，而各類型集會的參與程度和老年志工精神生活品質的提昇則有顯著的正相關（達到0.05的顯著水準）（見表11）。也就是說老年志工各類型集會的參與程度愈高，其參與志願服務後精神生活品質提昇的程度也愈大，此研究結果部分支持了研究假設3為真。

機構為老年志工舉辦的各類型集會（包括團或組集會、工作研討會、聯誼會等）在提供志工工作知能的學習外集會亦是老年志工從事社會參與的好機會

，它提供了志工相互認識，建立良好關係的機會，從中彼此可分享工作經驗與相互支持，增進老年志工正向的人際互動。而從集會的參與，老年志工可從中認同自己的服務角色，進而提昇自我概念機會並獲得娛樂休閒的機會。

表11 老年志工的督導、在職訓練與各類型集會的參與和參與志願服務後精神生活品質的提昇之相關分析表

督導、在職訓練、集會之參與	精神生活品質
督 導	r = 0.15 p = 0.18
在 職 訓 練	r = 0.04 p = 0.40
集 會	r = 0.34 p = 0.02 *

(*p<0.05 ; **P<0.01 ; ***P<0.001)

N = 38

由表10與表11得知，退休老年志工志願服務的參與程度會影響老年志工參與志願服務後精神生活品質的提昇(問題6—3)。其中的影響因素在直接服務的參與方面，主要是老年志工的出席狀況與投注心力；在督導、在職訓練與集會的參與方面，主要是老年志工各類型集會的參與程度。

3. 同事關係(包括老年志工與機構工作人員之關係及老年志工與機構裡其他志工之關係)。

由表12老年志工同事關係與其參與志願服務後精神生活品質提昇的相關分析結果得知，老年志工與機構工作人員的關係、老年志工與其他志工的關係及總體同事關係和老年志工參與志願服務工作後精神生活品質的提昇有顯著的正相關(均達到0.001的顯著水準)；且三者和精神生活品質之各構面的提昇之

表12 老年志工同事關係與參與志願服務後精神生活品質的提昇之相關分析表

同事關係	生活的充實與意義	生活態度	人際互動	自我概念	精神生活品質
與機構工作人員之關係	r = 0.72 p = 0.00 *	r = 0.68 p = 0.00 *	r = 0.64 p = 0.00 *	r = 0.67 p = 0.00 *	r = 0.74 p = 0.00 *
與其他志工之關係	r = 0.74 p = 0.00 *	r = 0.58 p = 0.00 *	r = 0.69 p = 0.00 *	r = 0.69 p = 0.00 *	r = 0.73 p = 0.00 *
總體同事關係	r = 0.78 p = 0.00 *	r = 0.67 p = 0.00 *	r = 0.71 p = 0.00 *	r = 0.74 p = 0.00 *	r = 0.79 p = 0.00 *

(*p = <0.05 ; **P<0.01 ; ***P<0.001)

N = 38

正相關亦達到0.001的顯著水準。換句話說，老年志工在志願服務活動中的同事關係愈好(不論是與機構工作人員的關係或是與其他志工的關係)，其參與志願服務工作後精神生活品質的提昇程度愈大。此研究結果支持了研究假設4為真。

老年志願服務較被強調的是情感取向的功能，亦即老年志工透過志願服務活動的參與，和機構工作人員及其他志工建立了良好的互動關係，機構工作人員及其他志工會提供情緒上的支持，協助解決服務過程中及日常生活上的情緒困擾，在高度支持的情況下，滿足老年志工的社會性需求。另外在機構工作人員及其他志工的認同及支持下，老年志工認同並接納自己的服務角

色，相對地提昇了老年志工們的自我概念。而在服務他人的過程中，老年志工也學習了以正向的態度來面對自己的生活，使生活過得更有意義。所以同事關係是影響老年志工精神生活品質提昇的重要因素（問題6—4）。

五、結論與建議

由「研究結果的分析與討論」中可知，老年志願服務方案的推行對運用老年志工的長春文康活動中心而言，是有助益的。他們可彌補福利服務機構專業人力的不足，協助機構推展福利服務措施。另一方面退休老年人參與有意義的志願服務工作，對其身體健康有幫助，且參與志願服務工作後，於其精神生活品質（生活的充實與有意義、生活的態度、人際互動、自我概念）上有顯著的提昇。而影響老年志工志願服務參與後精神生活品質提昇之主要因素有三：1. 老年志工參與志願服務的主要動機因素。2. 老年志工直接服務工作的參與程度。3. 同事關係（包括老年志工與機構工作人員之關係及老年志工與機構裡其他志工之關係）。

另外於研究中，研究者將老年志工與機構裡工作人員關係、老年志工與其他志工的關係及老年志工直接服務的出席狀況等影響老年志工參與志願服務工作後精神生活品質的提昇之變項和老年志工精神生活品質變項進行複相關分析，得到複關係數 $R=0.79$ ($p=0.00$)， $R_2=0.62$ ， $1-R_2=0.38$ ，即以上述三個變項來預測老年志工精神生活品質的提昇能夠減少62.0%的誤差。此結果顯示，除了老年志工的同事關係與直接服務的出席狀況等變項外，在研究系統中仍然有未被考量的潛在因素能影響老年志工精神生活品質的提昇。

根據本評估研究的結果，研究者提出底下的建議，作為有關單位從事方案的改善的參考。期望它們對於文康中心老年志願服務方案的擴展、政府其他單位或民間之社福機構或志願服務組織在推廣退休老年人參與志願服務工作的努力上有所幫助：

1. 各國為鼓勵志願服務，期能有效運用人力資源以推展社會福利服務工作，大多制定志願服務法，其中包括有關老人志願服務各方面的規定在內。我國目前尚無此法，政府為因應當前的需要，應加速規畫與制定志願服務法，以利志願服務的推行。

2. 台北市現有參與老年人志願服務方案的退休老年人數極其有限，雖然一些民間福利服務機構及大醫院的社工（服）室的志工組織或團體，其中不乏退休老年人參與其中，但仍屬少數，相對的仍有極大部分身心健康的老年人未置身於志願服務的行列中，與國外老年人參與志願服務的比率（一九八七年二千六百萬六十五歲以上老年人中有11.5%參與志願服務）相較，差異很大。然而基於老年族群是政府及民間推展社會福利服務上重要的人力資源以及志願服務活動的參與能提昇老年人退休後的精神生活品質並促進身心健康，發揮老人福利服務的預防性功能等考量下，政府有關單位應廣為宣傳退休老年人志願服務的理念與意義及老年人志願服務工作動機的方案活動，以鼓勵和導引更多生活無虞、身心健康的老年人投入志願服務工作的行列，並藉此改變社會對老年人的錯誤觀念與偏見，維護老年人的社會地位並培養社會敬老的風氣。

3. 在方案的擴展工作上，各文康中心可透過報章、雜誌等傳播媒體的宣傳，並將機構簡介送至各社區老人俱樂部、老人會及社區理事會等方式，再加上社會工作人員及老年志工誠心的邀請，以吸收更多的老年人加入志願服務的行列。然而當方案擴大，機構仍有其他業務須執行的情況下，必然會面臨專業人力有限而無法全力支持方案的問題，為此老年志工督導可導引團體成一半自助式的團體，亦即培養條件適切的老年志工為幹部（組長或小組長），協助督導的帶領，以減輕專業工作人員的工作負擔。此外，機構為配合更多增進的老年志工，需要規畫擴大機構的老人福利服務範圍與項目，並增加方案在職訓練的頻率與實用性、發揮各類型集會、督導等活動的實際功能，以減低老年志工服務工作上所受的挫折，協助老年志工發揮其興趣和專長及服務精神和知能來服務更序的老年人，以增加方案的功效。

4. 在方案的擴展層面上，另有兩點值得機構及志工督導期望，一是每位老年志工有其不同的興趣、專長與期望，為讓每位志工均能發揮所長，機構則需要開拓新的服務項目與之配合，對機構而言無異是一種額外的負擔，因此機構在方案的大小及能力所及的服務範圍（內容）兩者間需取得一平衡點。二是在志願服務團體逐漸成長的同時，需留意組織的過分龐大所可能帶來的負面影響，如干擾機構行政上的運作，挑戰機構的工作目標與規範，抗拒督導的帶領等等。當發現有類似現象產生時，督導應適切地調整團體組織及加強志工們的管理或事先防範，以避免用意極好的方案於擴展後卻造成機構功能運作的阻礙與反效果。

5. 需求滿足是維持志工持續參與老年志工作時應儘可能瞭解老年志工作參與志願服務的需求所在（心理性需求或社會性需求、抑是歸屬與愛、自尊或自我實現的需求）。而機構在運用老年志工作及志工督導的帶領上儘量創造最適切的服務工作環境，使得老年志工作參與志願服務的需求因素能獲得滿足，以促進老年志工作志願服務的持續性與增進對機構的助益及提昇老年志工的精神生活品質與身體健康。

6. Howell & Ada Mu: 的研究結果指出，志工和工作人員較多的接觸與獲得較多的支持是維持志工從事志願服務活動的動力因素。而本研究結果亦顯示老年志工的同事關係是影響其直接服務參與程度以及參與志願服務後，精神生活品質提昇的重要因素，所以，機構有責任重視這群老年志工，並建立相互尊重、溫暖、開放與支持的工作氣氛，另外，志工督導帶領老年志工的過程中，應強調情感取向與工作取向督導的並重，重視情感取向的集會，如聯誼會，並且注重老年次文化體係（同儕團體）的特質，加強運用團體工作方法，協助老年志工團體形成一正向互動性強的社會支持網絡。

7. 研究顯示，老年志工接受督導的機會及參與在職訓練與集會的程度，雖然不直接影響老年志工精神生活品質的提昇，但從研究中得知，它們對老年志工直接服務工作上的幫助極大。志工督導充分發揮其功能及在職訓練能達到訓

練的實用性目的，方能減少老年志工作上的挫折感，並增強其自我價值感。而Howell & Ada Mu: 的研究亦指出較好的訓練也是維持志工從事志願服務的動力因素之一。所以在提昇老年志工服務的品質與保障被服務者權益的考量下，機構需要提供充分、適切的工作督導、在職訓練與工作研討會。

8. 執行方案的各文康活動中心可共同設計老年志工各服務類組的「服務工作紀錄表」，確實地紀錄各服務組別每個月或每星期的服務人次及服務內容概要。此紀錄資料是方案產出的成果的另一證明，可作為方案成效評估的重要依據，並且藉著參考此紀錄資料以加強或擴展方案中老人服務的內涵與項目，以提昇老人志願服務的品質。

附註

註一：蘇耀燦「推展高齡人力運用的理念和可行性」，社會建設，71:13-18, 1989。

註二：林振裕「中老年人力運用與就業服務」，勞工行政，29,30:25-29,15-21,1990。

註三：Yang, C. Y. "The Motivation of Volunteerism to the Chinese Elderly." 復興崗學報，39:92-142, 1988。

註四：施教裕「社區老人福利服務對老人身心健康之影響評估」，社會工作學刊，2:73-91, 1992。

註五：同註三。

註六：Stevens, E. S. "Toward Satisfaction and Retention of Senior Volunteers." Journal of Gerontological Social Work, 16(3/4):33-41, 1991。

註七：Morrow-Howell, N. & Ada Mu: "Elderly Volunteers: Reasons for Initiating and Terminating Service." Journal of Gerontological Social Work, 13(3/4):21-34, 1989。