

記錄 編號	6438
狀態	NC094FJU00201003
助教 查核	
索書 號	
學校 名稱	輔仁大學
系所 名稱	社會工作學系
舊系 所名 稱	
學號	491646079
研究 生 (中)	吳家慧
研究 生 (英)	WU.JIA HUEI
論文 名稱 (中)	高齡志工有效管理策略之探究~以台北市老人服務中心為例
論文 名稱 (英)	A Study of The Effective of Olderly Volunteer Management~The Case of The Taipei City Olders Service Center
其他 題名	
指導 教授 (中)	蘇景輝
指導 教授 (英)	
校內 全文 開放 日期	

校外全文開放日期	
全文不開放理由	
電子全文送交國圖.	
國圖全文開放日期.	
檔案說明	
電子全文	
學位類別	碩士
畢業學年度	94
出版年	
語文別	中文
關鍵字(中)	志願服務、志願服務者、高齡志工、高齡志工管理、有效管理策略、志工管理要項
關鍵字(英)	
摘要(中)	論文題目：高齡志工有效管理策略之探究-以台北市老人服務中心為例 論文頁數：109 頁 所組別：社會工作系所（學號：491646079） 研究生：吳家慧 指導教授：蘇景輝 論文提要內容：本研究主要是先由了解目前高齡

志工的管理問題以及高齡志工的服務心態、認知狀況進而探討出高齡志工有效管理的策略為何？期待協助高齡者開創志願服務之機會與增強機構進用高齡人力加入志願服務之意願，其更深層的意義在於使高齡人力在將來年輕勞動力減少時可以及時補充有效運用，還可進一步減少高齡者對社會福利的需求及依賴，進而減輕社會負擔，並顧及了對老人人權及生命尊嚴的尊重，並可避免高齡者因失去角色而使晚年的生命失去意義。故研究目的分有三大項如下：1. 探討高齡志工的管理問題。2. 了解高齡志工服務心態與服務認知 3. 歸納有效的高齡志工管理策略。由於高齡志工如何有效管理的相關研究國內真的頗為缺乏，而國外的文獻也不多，加上不見得適用於台灣的情境，而現存的文獻又以描述性和概念性的為主，實證性的研究少有，大部份研究重點仍以志工的觀點為重，缺少針對志工管理和組織人員的調查，故本研究針對高齡志工、高齡志工管理做一明確的定義，再加上實證研究的探討來作為文獻探討的架構，企圖整理與聚焦出研究的重點 本研究採質性研究方法，以焦點團體方法收集資料，共有兩組成員進行各進行兩次共四次焦點團體，研究者將團體進行過程整理成逐字稿，透過反覆閱讀與思考，將高齡志工與志工督導對高齡志工管理的看法分析出來，再經過分類與整理找出兩個團體所認知的異同處，將之呈現於研究整理，並且根據主題進行分析描述，再針對高齡志工有效的管理策略提出個人的研究結論與研究討論建議。這是一份實務的研究，期待能為老人領域工作者所參考及運用。關鍵字：志願服務、志願服務者、高齡志工、高齡志工管理、有效管理策略、志工管理要項 論文題目：高齡志工有效管理策略之探究-以台北市老人服務中心為例 論文頁數：109 頁 所組別：社會工作系所（學號：491646079） 研究生：吳家慧 指導教授：蘇景輝 論文提要內容：本研究主要是先由了解目前高齡志工的管理問題以及高齡志工的服務心態、認知狀況進而探討出高齡志工有效管理的策略為何？期待協助高齡者開創志願服務之機會與增強機構進用高齡人力加入志願服務之意願，其更深層的意義在於使高齡人力在將來年輕勞動力減少時可以及時補充有效運用，還可進一步減少高齡者對社會福利的需求及依賴，進而減輕社會負擔，並顧及了對老人人權及生命尊嚴的尊重，並可避免高齡者因失去角色而使晚年的生命失去意義。故研究目的分有三大項如下：1. 探討高齡志工的管理問題。2. 了解高齡志工服務心態與服務認知 3. 歸納有效的高齡志工管理策略。由於高齡志工如何有效管理的相關研究國內真的頗為缺乏，而國外的文獻也不多，加上不見得適用於台灣的情境，而現存的文獻又以描述性和概念性的為主，實證性的研究少有，大部份研究重點仍以志工的觀點為重，缺少針對志工管理和組織人員的調查，故本研究針對高齡志工、高齡志工管理做一明確的定義，再加上實證研究的探討來作為文獻探討的架構，企圖整理與聚焦出研究的重點 本研究採質性研究方法，以焦點團體方法收集資料，共有兩組成員進行各進行兩次共四次焦點團體，研究者將團體進行過程整理成逐字稿，透過反覆閱讀與思考，將高齡志工與志工督導對高齡志工管理的看法分析出來，再經過分類與整理找出兩個團體所認知的異同處，將之呈現於研究整理，並且根據主題進行分析描述，再針對高齡志工有效的管理策略提出個人的研究結論與研究討論建議。這是一份實務的研究，期待能為老人領域工作者所參考及運用。關鍵字：志願服務、志願服務者、高齡志工、高齡志工管理、有效

	管理策略、志工管理要項
摘要 (英)	A Study of The Effective of Elderly Volunteer Management~The Case of The Taipei City Olders Service Center
論文 目次	<p>目錄 第一章緒論 第一節研究背景.....P1~P2 第二節研究動機與目的.....P2~P4 第二章文獻探討 第一節志願服務與高齡志工.....P5~P12 第二節志工管理與高齡志工管理.....P12~P24 第三節相關實證研究.....P24~P27 第四節綜合討論.....P27~P28 第三章研究設計 第一節研究方法.....P29~P32 第二節研究工具.....P33~P36 第三節資料收集與分析.....P36 第四節研究嚴謹度與研究倫理.....P37~P39 第四章研究發現 第一節高齡志工對有效管理策略之看法.....P40~P56 第二節志工督導對高齡志工有效管理策略之看法.....P57~P81 第三節雙方焦點團體資料整合討論.....P82~P88 第五章研究結論、討論與建議 第一節研究結論.....P89~P95 第二節討論與建議.....P96~P101 第三節研究限制.....P101 參考文獻.....P102~P106 表目錄 表 1 高齡志工焦點團體成員基本資料表P30 表 2 志工督導焦點團體成員基本資料表.....P30~P31 表 3 高齡志工 VS 志工督導對高齡志工有效管理策略看法異同一覽表 P85~P86 圖目錄 圖 志工管理程序圖.....P13 附錄 附錄一高齡志工參與團體邀請函.....P107 附錄二志工督導參與團體邀請函.....P108 附錄三研究同意書.....P109</p>
參考 文獻	<p>參考文獻 王正利（2004）。非營利組織領導行為與組織文化對於志工領導效能影響之研究。義守大學管理研究所碩士論文。王秀燕（2003）。志工管理者之經營管理理念與組織間合作意向相關性研究。東海大學社會工作系碩士論文。王金永等譯（2000）。質化研究與社會工作。台北：紅葉。內政部、中華民國志願服務協會（2002）共同編印。志願服務基礎訓練教材。方祥明（1995）。不同性質機構志願服務人員影響離職意願因素之研究。靜宜大學管理科學研究所碩士論文。台灣省政府社會處（1993）。老人的社會生活。江明修（2003）。志工管理。台北：智勝。何秀娟（2004）。公共圖書館與博物館志工管理比較研究。政大圖書資訊與檔案學研究所碩士論文。何永福、楊國安（1993）。人力資源策略管理。台北：三民。李奇仁（2002）。醫院志願人力資源管理措施對志工工作滿意度與組織承諾之影響。高雄醫學大學行為科學研究所碩士論文。李瑞金（1995）。台北市銀髮族社會參與需求研究。國立中興大學社會學系研究報告。財團法人台北市行天宮委託。李宗派（2003）。志願工作之概念與內涵探討。社區發展季刊，101，頁 387-</p>

400。李奉儒等譯（2001）。質性教育研究：理論與方法。嘉義市：濤石文化。李淑瑤譯（2000）。志工實務手冊。台北：張老師文化。吳旻靜（1999）人力資源管理策略對志願工作者組織承諾之影響-以台中市青少年服務機構為例。靜宜大學青少年兒童福利學系碩士論文。宋世雯（2000）。成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。沙依仁（1996）。高齡學。台北：五南。沙依仁、江亮演（2004）。社會工作管理。台北：五南。林禹廷（2004）。公部門志工參與動機與工作投入關係之研究-以台北市區公所志工為例。銘傳大學公共事務學研究所碩士論文。林淑容（2003）。志工管理：以高雄市立美術館為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。林東龍、范麗娟。（1998）。高齡志工壓力之初探。社區發展季刊，83，頁 146-156。范美翠（2004）。志工管理：以財團法人嘉義基督教醫院為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。胡幼慧主編（1996）。質性研究-理論、方法及本土女性研究實例之焦點團體法。台北：巨流。馬慧君、施教裕（1998）。志願服務工作三與類型之初探-以埔里五個團體的志工為例。社會政策與社會工作學刊，2:1，頁 157-194。許玉芹（2004）。我國文教基金會志工管理現況之研究。世新大學行政管理學系研究所碩士論文。張怡（2003）。影響老人社會參與之相關因素探討。社區發展，103，頁 225-233。翁慧敏（1994）。退休準備之研究-以台北市屆齡退休人員為例。東吳大學社會工作研究所碩士論文。黃俐婷（1997）。志願工作者在社會服務組織中之角色。社會福利，133：頁 51。黃源協（1999）。社會工作管理。台北：揚智。陳明傑（2004）。醫院志願服務督導管理之研究-以馬偕紀念醫院贊助 為例。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。陳佳利（2003）。台北市青少年福利機構志工制度之探討-志工督導之觀點。東吳大學社會工作研究所碩士論文。陳尹雪（2002）。機構運用志工人力資源管理策略、督導風格、及志工離隊意向之研究-以台中縣市醫院志工為例。靜宜青少年兒童福利系研究所碩士論文。陳向明（2002）。社會科學質的研究。台北：五南。陳武雄（1997）。我國志願服務工作推展之回顧與前瞻-從祥和計畫之推廣談起。社區發展季刊，78，頁 5-13。陳武雄（2001）。志願服務理念與實務。台北：中華民國志願服務協會。陳金貴（1994）。美國非營利組織的人力資源管理。台北：瑞典圖書公司。陳政智（1999）。非營利組織中志願工作者之管理：從人力資源管理觀點。社區發展季刊，85，頁 117-127。張宏哲等譯（1999）。社會工作直接服務：理論與技巧。台北：紅葉。曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。台北：揚智。曾騰光、曾華源。（2001）。我國志願服務潛在問題與應有的走向-兼論新通過知志願服務法。社區發展，93，頁 6-16。曾華源（2001），對我國擴大參與志願服務途徑與設置志工中心的建議。社區發展季刊，93，頁 59-75。曾進勤（2003）。從充權的觀點談高齡人力資源開發運用-以高雄市長青人力資源中心為例。社區發展，103，頁 261-274。葉俊郎（1994）。老年人參與志願服務之初探。老人教育，5，頁 26-35。楊孝?（1996）。老人人力資源之規劃與老人人力銀行。社區發展，74，頁 79-86。楊淑玲（1996）。台北市義勇消防隊義工制度之研究。政治大學公共行政研究所碩士論文。劉梅君（1995）。銀髮族的勞動價值與新工作體系的建立。

	<p>高齡化社會需求與對策研討會。聯合報與救國團社會研究院主辦。劉香梅（2001）志願服務獎勵表揚之我見。社區發展季刊，93，頁 200-205。劉弘煌（1996）。老人志願工作之運用與社區發展。社區發展，74，頁 87-97。劉秀珠（2004）。我國特殊教育學校志工管理之研究-以國立桃園啟智學校為例。世新大學行政管理學系碩士論文。劉淑瓊（2002）。運用志工參與社區總體營造參考手冊。台北：行政院青年輔導委員會。蔡文輝（2003）。老年社會學。台北：五南。蔡崇振（1996）。推展老人參與社會志願服務。社會發展研究學刊，2，頁 93-104。潘中道（1997）。志願服務人力的組織與運作。社區發展季刊，78，頁 48-53。歐素汝譯（1999）。焦點團體理論與實務。台北：弘智。龍紀萱（1997），從實務經驗談義工督導的任務與角色。社會福利，133，頁 46-49。賴兩陽（2002）。社區工作與社會福利社區化。台北：紅葉。蘇麗瓊、祝珊珊、簡曉娟、石婉麗（1997）。廣納社團熱忱推動全縣志願服務工作-宜蘭縣志願服務推展經濟談。社區發展季刊，78，頁 99-104。魏希聖譯（2001）。志工招募實戰手冊。台北：張老師文化。Axelrod, Myril D.（1975）“Ten Essentials for Dood Qualitative Research.” Marketing New.8：頁 6-7 Bryman，A.（1988）.Quantity and quality in social research London：Unwin Hyman. FermE.F,1983，Focus group：a review of some contradictory evidence,implications,and suggestion for future research.Advances in Consumer,Research,10:121-126. 內政部統計資訊服務網社會司：http：//www.moi.gov.tw/w3/stat 內政部社會司：志願服務資訊網、老人福利資訊網 http：//vol.moi.gov.tw/vol/moi law.htm 奇摩新聞網 http：//tw.new.yahoo.com/leisure/ 中華民國志願服務推廣中心網 http：//www.vol.org.tw/ 全國碩博士資訊網 http://datas.ncl.edu.tw/theabs/1/ 台北縣、直轄市、縣（市）辦理老人福利服務成果表 內政部加強老人安養服務方案執行情形季報表</p>
論文頁數	109
附註	
全文點閱次數	
資料建置時間	
轉檔日期	
全文檔存取記錄	
異動	M admin Y2008.M7.D3 23:18 61.59.161.35

記録