

南 華 大 學
非營利事業管理學系
碩士論文

大同國小志工參與服務推動閱讀經驗之研究

A Study on the Experiences of Volunteers Participating in
Voluntary Services and Reading-promoting Projects at Da Tong
Elementary School

研 究 生：陳昱伶

指導教授：蔣念祖 博士

中 華 民 國 102 年 5 月

摘要

本研究的目的是在探究國民小學志工參與服務推動閱讀的經驗與成效，從探討志工參與動機與推動閱讀發展歷程，瞭解影響志工團體運作之因素及志工組織運作之困境，並進一步尋求學校可提供之行政支援與評估志工推動閱讀的成效，期能提供國民小學推動志工管理之參考。

本研究採用質性研究方法，透過深入訪談、參與觀察與文件分析的方式，瞭解志工組織成員、負責志工業務的行政人員與受志工服務之班級教師於工作中之真實生活經驗，並加以分析、歸納。研究發現大同國小志工成員大都來自於家長志工，主要參與動機因人而異；志工推動閱讀的目的主要是為了孩子，推動歷程雖然辛苦卻也有甜蜜回報；影響志工團體運作的因素是多元的，過程中有遇到阻力也得到支持；而組織運作困境主要來自於學校的重視及配合與否，志工組織運作模式未能明確建立與志工個人因素三個面向，因此無論是校長、行政單位與老師的支持，或是家長會的經費贊助，對於推動閱讀都有正面效益，志工參與服務後，對學校、導師、學生均有不同程度上的助益。

依據上述結論，對個案學校與志工推動閱讀現況提出相關建議，希望志工能堅持理想並持續進修，以追求更高服務品質；學校應重視志工存在價值，滿足志工內在需求，解決人力不足問題；並透過專業管理，建立分工運作機制，強化團體運作效能，透過組織來行銷學校。

關鍵字：學校志工、參與服務、推動閱讀

Abstract

The purpose of this study is to explore the experiences and the effectiveness of how the elementary school volunteers participate in voluntary services and help promote reading projects. The study explores the motivations of the volunteers' participation and the process of how they help boost reading. What is more, it explicates the possible factors that may influence the operation of the volunteer groups, and the difficulties that these volunteer organizations may face while they are in operation; furthermore, it searches possible administrative supports from the school authorities and evaluates the effectiveness of how these volunteers promote reading. Hopefully, this study can provide reference for those who are organizing similar volunteer activities in elementary schools.

Through in-depth interviews, participant observations, and document analysis, the study, based on qualitative research methods, reveals, analyzes, and then generalizes the real working experiences of the volunteer group members, the administrative staff in charge of the volunteer affairs, and the homeroom teachers who receive services from those volunteer workers. The study shows the following phenomena. First, members of volunteers are mainly from parents of the children studying in Ta Tong Elementary School with their main motivations varying from person to person. Second, the volunteers promote reading for their children. Though the process may sometimes be toilsome, they get sweet returns too. Third, the factors that affect the operation of the volunteer groups are diverse, and they have met with both resistance and support while they are doing voluntary jobs. Last, the difficulties these

volunteer organizations face are mainly from three factors; one is whether the school authorities pay attention to or cooperate with them, another is the operation modes of volunteer organizations are not clearly established, and the other is about volunteers themselves. Either the support from the principal, administrative units, or the teachers, or financial assistance from Parent Teacher Association, will have positive effects on boosting reading. Schools, teachers, and students benefit from the participation of the volunteers in varying degrees.

Based on the above conclusions, with regard to the school in the case and the current status that the volunteers are promoting reading, some suggestions are given in the hope that volunteers can stick to their ideals and keep on studying so as to pursue higher service quality, that the school should pay attention to the valuable existence of volunteers, meeting the internal demand of volunteers and solving the problem of manpower shortage in volunteer groups, and that through professional management, the school can establish an operating mechanism of collaboration, strengthen the effective operations of volunteer groups, and promote the school with the aids from them.

Keywords: school volunteers, service participation, promoting reading

目 錄

摘 要.....	I
ABSTRACT.....	II
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景.....	1
第二節 研究動機.....	2
第三節 研究目的與研究問題.....	4
第四節 研究限制.....	5
第二章 文獻探討.....	6
第一節 學校志工組織探討及相關研究.....	6
第二節 學校志工參與志願服務的動機.....	17
第三節 學校推動閱讀之重要因素及相關研究.....	28
第三章 研究方法與實施.....	46
第一節 研究方法與流程.....	46
第二節 研究現場.....	51
第三節 資料的整理與分析.....	54
第四節 研究倫理.....	56
第四章 嘉義縣大同國小志工團個案研究.....	57
第一節 研究場域之現況.....	57
第二節 學校志工參與志願服務的動機與目的.....	62
第三節 學校志工推動閱讀發展歷程.....	69
第四節 影響志工團體運作之因素.....	78
第五節 志工組織運作面臨的困境.....	85
第六節 學校提供的行政支援.....	98
第七節 學校志工推動閱讀的成效.....	104
第五章 結論與建議.....	109
第一節 結論.....	109
第二節 建議.....	112
參考書目.....	118
附錄一 訪談同意書.....	129
附錄二 訪談大綱(學校志工).....	130
附錄三 訪談大綱(學校志工業務相關人員).....	131
附錄四 「志工團志工招募」報名表.....	132

表目次

表2-2-1	志工參與服務動機之相關研究	21
表3-2-1	研究對象背景一覽表	51
表4-1-1	大同國小推動閱讀的做法	59

圖目次

圖3-1-1	研究流程圖	49
圖3-1-2	研究架構圖	50

第一章 緒論

本研究為探討國民小學志工參與服務推動閱讀之經驗及運作，以嘉義縣大同國小為例，從瞭解志工參與動機到如何推動閱讀活動以及其所遭遇之困境，並進一步探討成效及未來永續經營的方式，以增進學校志工組織推動閱讀之發展。

第一節 研究背景

近幾年國內面臨少子化問題之衝擊，家長對於學校教育品質的要求愈來愈高。因此，在教改、家長要求及社會期待下，使得中小學教育人員承擔更多的工作壓力，若是超出學校人員所能負擔之外，校園人力資源將需求將更為迫切。在資源有限，教育無涯氛圍下，學校向外尋求資源挹注，尤其善用社區人力資源，以協助學校校務發展，已是學校校務成效之重要指標。吳清山（2004）也提出，二十一世紀是一個開放的社會，學校不可能關起門來辦教育，學校必須結合家長的力量和社區的資源 共同致力於校務發展，才能恢弘學校教育功效。

再則現今社會亂象頻仍，人心浮動不安，價值觀與道德觀發生錯亂。幸好長期以來有一群人，以服務人群當作志向，無任何支薪，用責任心與使命感，盡心盡力的付出，為社會安定帶來希望的力量，讓社會更和諧更安定，這群人就是「志工」。由於志工熱潮在全球持續蓬勃發展，國內社會各界亦不乏志工服務足跡。相對於外界企業或單位，學校仍較趨於封閉與保守之組織環境，對志工組織之推展或志工參與風氣，仍不如其他非營利機構。

研究者在教育現場服務已十多年，發現志工在學校實務運作現場中，占有相當重要的角色與地位，因此希望透過深入訪談大同國民小學之成員，包括行政人員、志工、教師的方式，瞭解到這些志工參與大同國小推動閱讀事務的動機及因

素、志工組織推動閱讀的情形、以及在大同國小推動閱讀現場所面臨的問題與困難點，更期望透過研究結果，提供學校在推動閱讀之相關業務時的參酌與建議。

第二節 研究動機

學校志工活動是一種長期性、持續性服務工作，是沒有酬勞的服務活動，而為何有些人仍樂此不疲積極投入學校志工活動，其蘊藏於內心深處之參與動機，也是激發其參與意願的誘因到底為何？是值得關心學校志工作者加以探究與釐清的。而近年來隨著學校對志工人力需求增加，各校志工組織團隊也逐一成立與運作，但是因家長所組成的志工團體，與一般的志願服務性質的團體不盡相同，學校志工常存在個人成長背景、人格屬性、興趣專長之不同，對於志願服務之需求及看法亦會產生分歧，當中又蘊含學校、老師、家長及學生所交織出的不同的關係。因此希望透過個案研究，來瞭解學校志工參與服務的動機，並透過適當的志願服務組織運作，吸納更多的學校志工參與學校各項服務，是本研究的主要動機之一。

閱讀是學習最好的工具，也是所有學習的基礎，有閱讀能力的人，終生都可利用閱讀來自我學習。閱讀能力的培養是所有先進國家對兒童最珍貴的投資，因為大家都相信，閱讀能力就是國家未來的競爭力。(親子天下 2009)

閱讀能力等於競爭力的概念來自於2000年由經濟合作組織 (Organization for Economic Co-operation and Development, OECD) 所進行的國際學生評量計畫 (Program me for International Student Assessment, PISA)。PISA國際性評量調查每三年舉行一次，我國於2006年參與調查，共有57國參加，其中「閱讀領域」排名第16，成績雖優於OECD國家的平均值，但輸給排名第1的韓國、第3的香港、第15的日本 (教育部電子報，2008)。所謂他山之石可以攻錯，在競爭力的前提

下，閱讀將是教育的一把金鑰匙，而國家的閱讀政策是帶領一個教育發展的方針與指標，所以推動閱讀活動是國小的重要課題，亦是國家長期的投資。

研究者曾有機會聽到天下雜誌發行人殷允芄說的一段話：「如果孩子有隨時隨地可讀的好書，用心教他如何閱讀的好老師，會為他們說故事的大哥哥大姐姐，願意分享他們閱讀心得的志工叔叔與阿姨；我們將會看到在圖書館角落、操場樹下、教室窗邊，有一個孩子正在讀一本書，這本書也許就會改變孩子的一生。」這個情境讓我腦海中浮現出一個畫面——學校志工團的故事媽媽正在教室裡為孩子們講故事……。我們都確信閱讀是一切學習的基礎，但是我們學生的閱讀動機又遠遠落在世界趨勢之後，對於一個小學來說，應該透過什麼方法，有效提升學生的閱讀素養，成為一個嚴肅而必須面對的問題。研究者服務於學校職場多年，常有機會參與校內的閱讀活動，有感於學生閱讀能力日益重要，因此致力於推展多項校內閱讀活動。然而，在教師工作量日益繁重的今日，欲提升學生的閱讀能力，只依賴學校有限的人力，很難發揮功能，因此如何吸引家長來學校擔任志工，尤其在推動閱讀活動這部分，這便是研究者欲探究的動機之二。

近幾年來，閱讀的重要性已普遍被認定，學校與民間紛紛成立許多閱讀團體，一波波推動閱讀的活動不斷展開，經由公部門與民間非營利機構的大力投入，學校紛紛以閱讀護照，積點認證等各種形式的活動推廣閱讀，熱情的志工家長或故事媽媽也成為台灣閱讀運動的另一項「奇蹟」，間接帶動家庭親子共讀風潮，例如各地讀書會的成立、組織故事媽媽團……等，在教育部推動閱讀計畫中，整合多元資源之首選便是故事媽媽團體，而目前除了各縣市已立案之故事媽媽團體外，校園內故事志工也在共同扮演推動閱讀的角色。國內有關「故事媽媽團體」的研究中，賴添發(2003)以問卷方式來探討台南市故事志工之背景、動機與滿意度；彭桂香(2000)、盧彥芬(2004)、王麗玲(2006)、陳秀嫦(2009)的研究以探討個人參與故事志工歷程為主；孫鳳吟(2004)、王文姬(2005)、許杏如(2005)、李世英(2006)、林豫芬(2007)、陳美琳(2008)、黃佳琪(2008)、張素真(2009)、許又夫(2009)的研究是以不同團體的志工為例，探討故事志

工在服務學習的歷程以及參與後之個人改變及與家庭、社會互動後之影響為主；陳珮甄（2004）的研究以探討校外故事團體進入校園說故事之歷程以及學校看法為主；許霞君（2009）、郭寶鶯（2009）的研究則是探討國小故事志工參與服務的動機及該故事志工團體發展歷程與運作情形。在這些研究中，除了許霞君與郭寶鶯的研究是以學校團體為研究對象以外，其餘均大多以故事志工個人參與服務的動機、歷程、滿意度與家庭影響為主，少有對於校園內志工組織中之志工推動閱讀的狀況與運作進行分析，因此引發個人欲以大同國小為例，進一步深入探討與瞭解國民小學志工團體推動閱讀的經驗，此為研究動機之三。

第三節 研究目的與研究問題

根據研究背景與動機，以嘉義縣大同國小志工組織為研究對象，探討學校志工組織推動閱讀的方式及現況，其研究目的如下：

- 一、瞭解大同國小志工參與志願服務的動機與目的。
- 二、探討大同國小志工推動閱讀的方式及組織運作面臨的困境。
- 三、探討志工推動閱讀的成效及未來永續經營的方式。
- 四、歸納研究發現，做成結論與提出建議，提供志工及相關人員參考。

根據上述之研究目的，本研究之待答問題如下：

- 一、大同國小志工參與志願服務的動機與目的為何？
- 二、大同國小志工推動閱讀的目的及發展歷程為何？
- 三、影響大同國小志工團體運作之因素為何？
- 四、目前志工組織運作面臨的困境為何？
- 五、哪些行政支援可以有效提升志工在推動閱讀活動上的效能？
- 六、大同國小志工推動閱讀的成效為何？

第四節 研究限制

本研究是採取質性研究的方式，由研究者對研究對象相關的訊息提供者進行訪談，在此過程中可能產生的研究限制如下：

壹、就研究對象而言

本研究採質性研究，研究對象限於單一學校，而且受訪對象僅能選擇較具代表性的部份人員，是否可推論或解釋其他學校的志工組織，將有所限制。

貳、就研究時間而言

進行質性研究需要長期的進入現場了解，本研究由於時間的限制，在資料蒐集與分析的過程中，對於研究對象所處的情境脈絡的了解，可能有所不足。

參、就研究者本身而言

研究者本身服務於個案學校，因此受訪者對研究者的觀感、信任程度都會影響其配合程度與自我坦露的深淺，而研究者本身的特質、問話方式、使用的語言、與受訪志工之間用詞的差距，都有可能形成訪談的限制。

第二章 文獻探討

本章依據研究目的及相關文獻資料的整理，探討大同國小學校志工參與服務推動閱讀之經驗與結果及所面臨的困境。本章共分為三節來討論，第一節學校志工組織探討及相關研究，第二節學校志工參與志願服務的動機，第三節學校推動閱讀之重要因素及相關研究，分別進行文獻回顧與討論，以做為實證研究的理論基礎。

第一節 學校志工組織探討及相關研究

壹、學校志工志願服務義涵

一、志願服務的定義

何謂志願服務(voluntary service)? 臺灣省政府早在1988年出版《志願服務工作手冊》中，指出志願服務是出自於己願，本著人類互助的美德，不求報償，利用餘時、餘力、餘財、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供精神與物質兼有的服務(臺灣省政府，1988)。而我國於2001年1月公佈的志願服務法，開宗明義即說：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉著誠心，以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」。因此，志願服務可說是人類一種愛與關懷的自然行為，在推廣上，不僅可有效運用社會充沛的人力資源，甚至可以培養公民意識，為社會做出積極性、建設性的考量與實踐。

就志願服務發展歷史來說，志願服務之由來已久，且由於社會結構的改變，社會趨向於多元化、複雜化，對於社會福利服務的需求不斷增加，所以近年來志願服務的發展，便成為21世紀的新潮流。志願服務受到不同的歷史背景、國情、

信仰與文化的影響，在不同的國家和時代裡，也會有各種不同的形式和定義。因此，以下將國內外專家學者、團體針對志願服務所提出的定義，茲整理如下以做為參考：

Levin (1977) 認為志願服務是泛指那些沒有報酬，自由奉獻志願服務組織的人們，從事各種類型的社會福利活動，包括家庭、兒童福利、教育、心理衛生、休閒育樂、社區發展及住宅與都市更新等方面的工作。聯合國將志願服務定義為「凡是有組織、有目的、有方法的在調整與增進個人對環境的適應的工作，稱為社會服務」（蔡漢賢，1982）。

Dunn (1995)認為，志願服務是對於社會責任與態度的行動方式，不是一種義務，且是不求回報的。而志願服務國際交流協會(International Association for Volunteer Effort)在2001年出版的《世界的志願服務》(Volunteering World Wide)一書中指出：志願服務是一種沒有待遇、非責任的工作，以有組織性的方式來提供利於他人的服務，其服務範圍可以是為了組織本身或整個社會（引自林以鏞，2010）。

Levy 在2001年則提出志願服務為一個人在有酬工作外，為盡社會責任，願意奉獻時間、才能、精力給他人與社會，而不求報酬。志願服務除對他人及社會有利外，並可獲得自我心理上的滿足感（引自張志榮，2008）。

陸光(1994)認為志願服務係指民間為增加社會福祉而自願提供不計報酬的各項服務，作為各國推動社會福利工作主要力量的來源。就提供者而言，有個人、團體、企業；就提供物而言，有財力、物力、人力；就服務對象而言，有機構、團體和個人；就服務內容而言，有福利、衛生、文教與交通等方面。

方祥明(1995)認為志願服務乃個人、團體或福利組織，在自由意願的前提下，以非專職的方式所從事的一種利他、互惠、互助且不求酬償的整合性社會服務工作。

吳美慧、吳春勇與吳信賢(1995)指出志願服務乃是一種非專職性的、重視組織的動態過程，並強調參與者的非物質性收穫，亦即自我成長發展的活動。

曾華源、郭靜晃（2000）指出志願服務係本著個人的自由意願，奉獻自己的時間、精力，對社會大眾提供協助，以滿足社會生活需要的助人活動。

林秀英（2003）指出志願服務是在個人自由意願下，以非專職的方式所從事的一種利他、互惠、互助且不求報償的整合性社會服務活動。

黃志弘（2004）則認為，志願服務是成人基於自由意願，運用工作職責以外的時間，貢獻自己知識、能力、勞力、經驗、技術、時間等，強調非營利不以報酬為目的，主動參與社教機關、社區、學校等服務工作，以提高公共事務效能，達到社會關懷的目的，增進社會公益。

林淑馨（2008）認為志願服務是個人或團體依其自由意願與興趣，本著協助他人改善社會的意旨，而不求私人財利與報酬的一種社會理念與行動。

林進勛（2008）認為志願服務是指某人以本身自由意願來從事某項服務，並且無任何直接或含蓄的酬賞的承諾，僅是透過其自由意志來提供服務，不同於被徵召者。

綜上所述，可知道志願服務為個人依照自由意志選擇的前提下，以助人、利他、不受酬的精神，奉獻自己的時間、精力，對國家、社會、社區或他人福利所表達關懷的社會服務工作。大致上可將志願服務歸納為四個面向：1. 由心理層面來看：志願服務是出自個人自由意願、自願性的奉獻。2. 由運用方法來看：志願服務係運用個人時間、精力、知識來進行。3. 由目的來看：志願服務強調非營利行為，不以接受金錢酬勞為目的，自動自發幫助他人。4. 由服務對象來看：自願服務提供利於他人服務，積極從事志願服務公益行為。也就是說志願服務是一種助人的社會服務行為，現今因應社會環境的需求與變遷，志願服務功能有逐漸擴大之態勢，由私人企業、政府部門、社區乃至於學校，透過志願服務對社會具有正面價值與意義。

二、志願服務的特質

志願服務與志工皆為志願服務組織的重要組成。志願服務一方面提供志工自我發展和成長的機會，也是經由志工的參與才有所謂的志願服務。

林秀英（2003）認為，志願服務之特性有十項：1. 自發性：是自動自發精神的反應，而非外力的干預或驅迫。2. 利他性：服務的目的不在於獲取金錢或物質的報償。3. 互助性：以有組織、有計畫的設計，達到互助共濟的目的。4. 互惠性：服務本身包括了服務者之個人成長與發展的動態過程。5. 整合性：經由人際、團體關係的建立，資源的獲取及組織功能的發揮，才能有效的達成助人的目的。6. 目標性：透過個人意願和團體宗旨，使得志願工作得以在目標導向的規則下，達到服務功能。7. 非專職性：是一種行有餘力則以助人的行為，是利用業餘、部分時間所從事的工作。8. 兼具非專業與專業性：並不具備專業上的訓練，但藉著專業的協助，使服務達到兼顧專業與非專業層次。9. 責任有限性：志工是基於熱心公益才投入工作，因此對他們的責任要求有其限制存在。

陳武雄（2004）認為，志願服務應包含下列特性：1. 意志力選擇，絕非外力介入的驅迫。2. 利他而非利己的志業。3. 以個人節餘，達助人不足的具體行動。4. 只問奉獻不求回饋的神聖工作。5. 有計畫、有目標的經常性行為。6. 人人可參與、處處能展開的普遍性工作。7. 應用科技整合的助人方法。8. 施者與受者同蒙其惠的互動過程。9. 貴在有恆、持續不斷長期投入。10. 以愛心為出發點，用心致效果的仁心義舉。

吳坤良（2006）指出，志願服務的特性如下：1. 尊重個人自由意志。2. 不計較物質報酬。3. 個人學習與成長。4. 提供社會參與機會。5. 符合互助互惠原則。6. 整合社會資源。7. 責任有限性。8. 追求公共利益。

經由對志願服務的描述及志工的定義後，從中歸納出「志願服務」有以下幾項特質（方祥明，1995；黃永明，1998；曾華源、郭靜晃，2000）：

（一）自發性：志願服務行為的產生是基於個人發自內心、自動自發的動力，並非由他人運用權力或命令的干預、脅迫方式所產生的助人行為。

（二）利他性：志願服務含有濃厚社會感的理想色彩，為實踐社會理想改善社會

問題而表現出來的一種積極性社會行動，因此，不同於利己的行為，而是直接利他的行為。

(三) 互助性：是互助合作的結果，透過個人或團體，以有組織、有計畫的方式，達到互助共濟的目的。

(四) 互惠性：服務本身同時也涵蓋了工作者個人自我成長的動態歷程，包括擴展見聞、實現個人想法、考慮未來就業的幫助性、人際關係的促進等。因此，服務提供者與接受者相互享受著「給」與「取」的互惠過程。

(五) 整合性：志願服務的提供，必須是將人力、物力、財力及智慧加以整合，同時在人際、團體關係建立下，經過資源的獲取轉換及組織功能的發揮，才能有效達到服務的提供。

(六) 目標性：它是有目標、計畫的行為，透過個人意願和團體宗旨，使志願服務得以在目標導向的規則下，達到服務的功能。

(七) 非專職性：志願服務是一種行有餘力的助人行為，利用業餘、部分時間從事，不過，卻是持續而長期的投入。

(八) 非專業與專業兼具：大多數的志工並不具有的訓練，但是藉著專業的協助，使服務能兼顧到非專業與專業性的層次。

(九) 非報酬行為：志願服務非謀求個人經濟利益為主的行為，絕大多數志工已滿足生理與安全兩項基本的需求，期待從參與服務過程中，尋求第三個層次的滿足。

(十) 非個人義務行為：志願服務不是經過法律規定或個人某種必然角色內的責任，因此是一種非個人義務性的行為。

綜上所述，志願服務具有自發意願、利他行為、不計酬勞、餘暇奉獻與敬業表現之特質，志願服務是來自社會各階層人士，主動積極付出，不求金錢物質之回報的神聖工作，透過有計劃性的、有組織性的運作，長期投入服務性的工作，期待尋求社會性認同與支持，進而達到個人自我實現。

三、學校志工志願服務的義涵

志工(volunteer)係指進行志願服務之人員，而學校志工(school volunteer)一詞乃家長與社區人士出於自願參與學校義務工作的服務，與志願服務理念的結合，而發展出來的一種服務模式（顏憲文，2005）。

吳秋莉（1995）認為學校志工是基於對學校教育的關心、持續和學校保持良好聯繫、認同學校作法、自我成長與發展、行善積德、表達社會責任、反應他人期望、追求社會認可等種種理由，而自願奉獻個人的時間、精力及智慧，不求金錢回報，主動為學校提供服務。

曾士雄（2001）認為學校志工為自願且不計報酬，利用工作閒餘，貢獻時間、精力、知識為學校服務，協助學校支薪人員推展學校教育業務者。

王貴瑛（2001）指出，學校志工是指利用閒暇或特別安排時間到學校義務協助、辦理各種事務工作的學生家長或社區民眾。

林利俐（2003）也提出，學校志工是指家長志願性、無酬勞地參與學校活動，以協助學校各種事務工作。

理論上志工乃指具專業性的義工，但台灣目前實務上只要是自願性投入服務者，不分是否具專業技能和知識，均概括稱之為志工。綜上所述，學校志工為社區民眾或家長等相關人士，基於利他助人之精神，對於學校之各類教育事務，志願且無酬地提供協助，即便大多數的志工並不具有專業性，但是藉著專業的協助，使服務能兼顧到非專業與專業性的層次，以利學校效能的提升。而學校有了志工的幫忙，不但可以得到教學與行政業務推展上人力的支援，更可以透過與社區人士密切往來，使學校與社區的關係更為密切，創造出三贏（學校、社區、家長）的最有利狀態。

四、學校志工志願服務之相關研究

研究者經檢視「全國博碩士論文檢索系統」，以「學校志工」為題之相關研

究計有42篇，其中以量化問卷調查的有26篇，質性訪談觀察的有13篇，採質性量化並重的有3篇。再分析學校志工的相關研究，其研究議題包含有組織承諾、志工管理、領導、家長參與、參與動機、工作滿意、志工需求、持續服務、生活品質、角色期望、自我能力、工作投入等類型。其中參與動機以及工作滿意為最多人研究之議題，以參與動機為研究議題的有11篇，以工作滿意為研究議題的有5篇，又以二者為研究議題的有6篇，顯示參與動機以及工作滿意應是影響家長參與學校事務的重要考量。

貳、學校志工組織發展

國內學校志工組織制度之施行已有多年，研究發現，國內學校志工組織發展，除了受到國外家長志工參與成功經驗影響之外，亦發現近年來受於國內社會的極劇變遷，牽動家長思維與態度，以及教育環境的改變與需求有關。

吳美慧等(1995)指出，我國志願服務制度晚於西方國家許多年，但在古代就有施藥、賑災等義行活動，可說是早期志願服務的雛型。到了近代，有紅十字會之醫療救助、賑災、捐血運動，其他如國際獅子會、扶輪社、或其他民間相關團體均有一系列救濟活動，間接或直接助長社會志願服務之風氣。而國內行之多年的家長參與學校的活動，大多只是被動的受邀參加學校所舉辦的家長會、母姊會、家長參觀教學日、媽媽教室及校慶運動會等活動。近年來的研究發現志工制度已有一些轉變，如李世賢(2006)研究認為，學校志工組織的理念來自「家長參與」的親職教育及「志願服務」之整合。顏憲文(2005)亦指出，近年來普遍存在之學校志工制度乃源於西方「家長參與」理念。家長利用自己閒暇時間或撥空到學校，志願參與子女或社區等教育活動或其他有關協助工作，諸如擔任學生營養午餐服務、上下學交通導護志工、教學助手、觀察子女學習或其他生活指導協助等服務，也漸漸地在托兒所、幼兒園、殘障特殊學校有更多家長陸續參與協助學校教學或行政工作。

到了2000年「志工台灣」概念在總統大選中屢被提及與討論，而聯合國也宣布2001年是國際志工年，我國的「志願服務法」也於2001年元月三讀通過。在一連串政策宣達活動，公、民營機構也開始規劃相關活動，大力宣揚志工的觀念與精神，可看出台灣志願服務的發展，已逐漸與全球志願服務的思潮接軌（張菁芬，2003）。

我國2001年「志願服務法」的立法實施，對於國內志願服務的定義、管理權責、權利義務、教育訓練、法律責任、獎勵措施等皆有詳文規定與闡示，意味我國的志願服務工作推動已邁入新的里程碑，使得從事學校志願服務志工在執行任務時，有更明確規範與保障。而多年來教育部對學校志工的公開表揚與獎勵措施，也彰顯了教育主管機關對於志工服務貢獻之肯定，更加催化學校志願服務之蓬勃發展。另外行政院教育改革委員會曾在「教育改革總諮議報告書」（1996）中提出多項我國教育體制方面的問題。其中強調對學生學習權應予保障，應帶好每位學生，並認為學校應擴大與社區機構的教育交流。教育部也於民國90年12月6日為激勵志工士氣，特訂頒「教育業務志願服務獎勵辦法」獎勵、表揚優良志工。翁郁秀(2005)認為，學校內部資源有其限制，學校應多運用社區資源以協助解決教育體系資源不足的問題。

管理大師彼得·杜拉克(鄧嘉玲譯，1998)就曾提出，要振興社會就需要一個社會部門來重建社區，重要的是這個部門必須是非營利組織。而要如何實踐非營利組織的社會使命，則必須仰賴志工(Volunteer)的參與（陳定銘，2005）。林勝義（2005）也認為，非營利組織在本質上其實是一種志願性的組織，也常被稱為志願服務部門，其主要的人力資源也出於志工，如果缺乏志工，非營利組織諸多業務可能無法推展。

根據張菁芬（2003）研究指出，從內政部的統計資料顯示出，國內約25%的國民最近一年內有參與社會公益活動。而在參與社會公益活動者的比例中，就年齡層而言，以40~59歲者所佔31%比例最高，以20~29歲者佔17%最低(內政部，2000，頁30)。另外，就最近一年內曾參與社會公益活動的國民而言，在所有公

益活動的項目中，「學校志願服務」(33%) 佔第三位，次於「公益慈善及宗教團體服務活動的」67%，及「社區服務」有44%，可見學校志願服務仍有待努力經營與發展。

研究者認為，隨著2001年國際志工年之宣布，顯示志願服務時代已躍然來臨，處於全球化浪潮思維下，國內志願服務發展自不能置身於潮流之外。根據研究，目前國內志願服務發展仍以公益慈善、宗教團體服務活動與社區服務為主，相對於「學校志願服務」這個區塊，仍有很大發展空間。

從以上探究國內學校志工組織之發展，可發現就志願服務內容而言，學校志工的參與服務，主要為替教師或是學校提供支援或服務，學校志工服務的內容是多樣化的，其推展項目視各校人力需求、社區資源而有不同，就志工服務項目的現況調查，家長與教師認為國小志工較可行的服務項目包括：交通導護、班級服務、資源回收、愛心服務、校園美化綠化、圖書管理、課業輔導、推動閱讀及品德教育、校園安全教育……等。各校若能以在地化思維出發，考量社區、學校環境條件特色，據以訂定具體可行發展配套措施，則志工組織運作必能更臻完善。

參、學校志工組織理論

由於各學校存在發展面向的差異，服務工作項目也不盡相同，加上志工成員社經背景、教育程度、性別、婚姻等差異性大，邱明崇(2006)曾指出，對於學校運用志工的人力資源，也就沒有一定的統一標準，就志願服務的實務層面，並沒單一的理論可用來解釋志願服務的發展。

在志願服務中，最重要的是志工人力資源管理，因此人力資源的管理理論，運用在志工組織中，就更為格外重要。李進霖(2004)研究指出，就學校志工組織運用的理論，一般運用有三種：參與論、地區論、多元機會論。除此之外，研究者再分析王貴瑛(2001)、曾士雄(2001)、林利俐(2003)、張菁芬(2003)、

李進霖(2004)、邱明崇 (2006)等相關理論探討，綜合志工相關主要理論論述如下：

一、參與論

參與論即民眾參與理論。主要論點，認為志工是屬「非政府」與「志願性」的活動。這種非受他人強迫而參加，抱著「歡喜作，甘願受」之心情，自願踏入志願服務工作行列，與社會多元、民主開放之風氣有關。在民主化與社會多元化環境之下，個人參與公共事務的意識激增，成為民眾參與志願工作的主要權力來源。透過參與志願工作，不僅能激發公民意識與民主觀念，學習到公民的技術(civic skills)與民主程序、機制（呂朝賢，2002）。

二、地區論

地區論即是地區化理論。學校組織是個「有機體」，會有成長與衰退，它時時需要外界的空氣與陽光才能生存下來，所以學校經營必須與地區家長或社區維持良好互動關係，進而得到社區與家長資源挹注，讓學校教育在充足資源下，持續蓬勃發展。

依目前國內實施國小學區制度而言，學校與當地社區、家長關係之密切，已不言可喻。「學校是學生學習的園地，亦是社區居民學習活動的場所；而社區不僅是居民居住的地方，更是學校師生學習重要的資源。因此學校與社區一直具有密不可分的關係。所以，發展學校成為社區的學校，建立社區成為學校的社區，一方面培養師生具有社區意識，樂於參與社區服務，珍惜社區人文及自然資源；一方面鼓勵社區居民樂意協助校務，促進校務健全發展，進而激發師生和社區居民『學校社區生命共同體』的觀念與行動，始終是教育努力的重要課題。」（吳清山，2004）。

另外，「國民教育法」第十五條中亦明訂：「國民小學及國民中學應配合地方需要，協助辦理社會教育，促進社區發展。」由上述可知，學校事務推動與志

願服務之參與，必然植基於在地化思維，朝地區化的方向發展。觀察目前多數學校志工成員，亦均以選擇就近學區學校來貢獻服務，即是以地區化理念運用學校志工的最佳見證。

三、多元機會論

多元論即多元機會理論。主要認為權利係廣泛分配，沒有任何部門或特定人士，可以壟斷多數的權利。因此，對於社會中可運用的資源與機會，必須具備平等的措施，否則權力團體將控制整個局面，使社會中弱者沒絲毫的機會共享。所以學校招募志工時，應以公平正義原則，提供平等措施，讓社區民眾、家長都有參與志願服務工作的機會，開放校園的志願服務工作機會給不同階層、不同背景、不同動機的民眾，並依其意願參與學校志願服務的工作。依照吳美惠(1995)的分類，志工來源可能為：1. 家長或學生親屬 2. 社區民眾或團體 3. 其他人員（大學生、健康的老年人、退休人員）。

四、人力資本理論

一般我們談到的志工的管理，主要是指志工的人力資源管理。人力資本是從付出與收穫之投資概念而來，但不一定是物質的回饋。張菁芬(2004)指出，人力資本理論是屬於一種效用主義，是從投資的概念來思維，強調付出與獲得的關係與運用。因此，學校志工自參與活動的付出中，也會獲得個人目的，學校也從經營志工團隊中，得到人力資源的助益（邱明崇，2006）。陳泰元(2003)在文獻中亦指出，以投資的概念來強調付出與收穫之間的關係，在志願服務人員付出服務的同時，也經由志願服務組織所提供的機會，獲得專業與半專業的知識與技巧。因此，我們了解到，學校志工往往可以從志願服務過程中，獲得一些知識、技巧、他人關懷與尊重、人際關係與回饋，使他們更願意參與學校志願服務工作，也是志工參與學校志願服務動機之一。

依上述理論，研究者認為，學校在運用學校志工時，不應只是單純考慮增加人手，填補學校人力不足而已，更應有如下的思維：

1. 志工為學校服務、貢獻心力，學校應予平等對待、回饋與關懷。
2. 學校應開放社區參與志願服務的機會，滿足其參與需求。
3. 志工之來源應以社區民眾為主要對象，以符合學校與社區利益發展。
4. 考量志工專長、狀況，安排合適志願工作。
5. 學校應與志工維持良好互動關係。

第二節 學校志工參與志願服務的動機

欲了解志工參與志願服務的決定性因素，探討參與動機是十分重要的。

壹、動機的義涵

張春興(民74)將動機定義為引起個體活動，並且導使該活動朝某一目標行為進行的一種內在歷程。任何人類行為的產生都有其意義與目的，也就是說，必須先有動機，才会有具體行動的表現。所以個體會參加志願服務工作是因為有動機驅使，才會自己去參與、行動、付出與貢獻。

Steers 與Porter (1987) 認為動機應包括激發、引導及持續人類行為三個基本要素（引自張慶勳，1996）：

1. 激發人類行為：此力量引導人們採取某一特定方式的行為。
2. 引導人類行為：引導人類行為的力量指引目標的取向，個人的行為受引導而朝向某種方向。

3. 持續人類行為：為了要維持人類行為並使其持續進行，周遭環境必須增強個人驅力或力量的密集強度和導向。

陳秋蓉(2001)認為動機是激起某一種行為的心理歷程，其程度大小視行為後所能獲得的報酬或滿足感而定，我們無法由個體的外表反應直接看出，但可經由個體所表現的行為來判斷和推測出來。

葉和滿(2002)認為，動機可說是人類最複雜的心理特質，不僅是心理學研究重點，在教育上亦廣為應用與討論。動機是一種個人心理歷程，導引其參與志願服務行為的目的之內在驅力，是表現某一行為的意願和內在的需求。

Wymer & Samu (2002)更進一步指出，在非營利組織(NPO)如欲取得開啟志願服務資源寶庫，並能有效運用此資源的鎖鑰，關鍵在於了解民眾參與志願服務之原因與動機。而人們參與志願服務的動機相當分歧，在文獻中大多以個人的參與動機來解釋為何參與志願服務(張菁芬，2003)。

研究者綜合曾士雄(2001)、Robert G. Owens (林明地 楊振昇 江芳盛譯，2001)的研究歸納，動機具有以下特徵：

1. 起於行動之前：是動機第一項指標選擇的型式，當在面對眾多事物時，個體會表現出來的明顯偏好。
2. 是一種持續的內在歷程：動機的第二項重要指標，是指個體從事所選擇行為的持續性，而持續性的一個面向是指人們從事所選擇活動的總時間。
3. 集中度：是動機有關之另一個指標，能引領個體朝向某一目標，表現出外顯行為。例如有的人工作時展現出有充沛活力，能全神貫注的集中於工作，而有些人在做事時看起來則是一副漫不經心的樣子。

綜上所述，研究者將動機(motive)定義為：為存在於內心的一種複雜歷程，包括內在驅力、需求、嚮往、期待、緊張等狀態或其他心理狀態，能激發個人並維持其自願性活動，以導引達成目標。

貳、志工參與動機

一、志工參與動機理論

一般而言，探討志願服務的動機，時常會引用倫理道德的觀點來申述，例如人們是基於奉獻、犧牲、與人為善……等因素而投入志願服務工作的行列，或是對志工抱持著一種刻板印象，如他們都有悲天憫人的胸懷，而這種先入為主的觀念，常會影響到實務工作的推展。事實上，志願服務的形成絕非單純的動機性因果關係所能解釋清楚的。如施嬋娟(民73)便提到，志願工作人員參與服務之工作動機，計有求知識與技巧，表達社會責任感，社會接觸，反應他人期望，社會認可，成就感，自我成長與發展等八項動機，是多元的，是兼顧個人需求與社會期望。

林美珠(民83)，蔡啟源(民84)彙整志工服務相關動機理論如下，這些動機理論都可能是義工參與志願服務動機之一，茲分述如下：

(一) 行為論(又稱為動機的學習論)

行為論認為人類的動機是學習而來的，而學習的歷程是循著「需要→驅力→行為」的模式，當行為的後果能滿足需要而削減驅力時，個體的行為與動機均同時被增強，這是習慣形成的歷程。

(二) 認知論

個體有自己認知的目標和抱負水準，當個體的認知失調，個體便會產生改變自己原有行為的動機或信念。比如個人若認同義工，但是本身沒有參與，一旦個人的情況許可，就有可能投入志願工作。

(三) 需求層次理論

人本心理學家Maslow 對人類的動機，所持的看法是認為人類所有的行為均由需求引起，當較低層次的需求滿足時，希望能滿足較高一層需求的動機就會產生。而需求呈金字塔型分布，由下而上依次為生理的需求(physiological need)、安全的需求(safety need)、愛與隸屬的需求 (love and belongingness need)、自尊需

求(esteem need)、以及自我實現的需求(self-actualization)。

在學校志願服務場域裡，志工需要被大家尊重、關懷與肯定其付出之義行，所以愛與隸屬、自尊需求與自我實現的需求常為大家論述之焦點，因此參與志願服務工作的動機，主要是尋求較高層次的需求與滿足，尤其是愛與隸屬、自尊需求與自我實現的需求（邱明崇，2006）。

（四）期望理論

期望理論的立論基礎在於回報，一個人的行為是對將來的期望的一種產物，當個人預期從某種行為或活動，可以得到其所希望的回報或結果，個人就會有此行為出現。例如義工可能會預期自己從參與志服務中，得到與他人互動的機會，及對學校服務的機會，則動機受到期望的影響，當個人相信期望可以付諸實現的時候，便會產生行為。

（五）利他主義

利他主義是長久以來被認為參與志願服務工作的主要理由。所謂的利他行為是指在毫無回收報酬的期待下，以服務為取向(service-oriented)，志願去幫助別人的行為。

志願服務雖然是為他人義務工作，但絕對的利他主義是相當罕有的，實際上對個人仍是有回饋的。因此，在利他主義思想的討論中，現代的志願服務工作不應該強調完全的奉獻與付出，而應該從互惠的觀點來鼓勵志願服務的參與。

（六）社會動機

此類動機是藉由服務他人，而達到實踐社會性接觸(social contact)、拓展人際關係之目的。藉由服務活動的參與，服務者的生活層面得以擴張，可填補生活上空虛、減少心理的寂寞感。

二、志工參與服務動機的相關研究

志工在從事志願服務中所追求的多半是社會需求、歸屬需求、自尊需求以

及自我實現的需求，而他們較基本的需求如生理與安全需求則經由其正式的工作職位獲得滿足。由於志工擁有此種心態，因此在領導志工時應格外重視他們的意見，並予以適當的尊重（司徒達賢，1999）。

早期探討志工的參與動機普遍以「利他主義」的動機為主，認為志工富有愛心，表現出「我為人人」的價值觀而擔任志工，事實上在國內外許多關於志願服務工作的實証研究中，受訪的志工往往同時陳述了數項理由以解釋其參與服務的動機，Fischer & Schaffer(1993)認為多元化動機是志工參與的一般形態，另外陳金貴(1994)也指出動機的多元化，是志工最通常的形態。

研究者整理國內有關志工參與服務動機之相關研究，列表比較如下：

表 2-2-1 志工參與服務動機之相關研究

研究者(年代)	論文名稱	研究對象	參與動機
吳秋莉(1995)	國民中學義工協調者角色期望與角色踐行之研究	國中志工	自我成長與接觸社會、積陰德，認為個人的付出會獲得回報，所以應該多做、表達社會責任、反應他人期望、追求社會認可。
蘇癸玲(1998)	學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究	鄉村學校 志工	補償子女型、監督子女和學校型、幫忙型、自我成長型、理論驗證型。
曾士雄(2001)	國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究	學校志工	自我學習與成長、反應他人期望、表達社會責任、關懷學童照顧子女。
陳秋蓉(2001)	國民小學家長參與學校事務之個案研究	國小家長 志工	宗教理由、好奇心、自我實現與成長、知識技能的獲取、回饋社會幫助別人、結交朋友。

王貴瑛(2001)	校園說故事 義工活動現 況與推展之 研究	國小家長 志工	社會趨勢、朋友鄰居建議參加、純粹為他人服務、結交朋友、作功德、回饋社會、自我成長、增加別人對我的尊敬、有空、打發時間、其他。
賴添發(2002)	家長參與學 校義工組織 個案研究	說故事義 工	表達社會責任感、自我學習與成長、擴展人際關係、反應他人期望、宗教理由、關心子女
林利俐(2003)	我國特殊教 育學校志工 管理之研究	家長志工	親職動力再出發、社會接觸的需求、回饋他人、表達社會責任、自我學習與成長、反應他人期望、照顧關懷子女。
劉秀珠(2004)	國民小學義 工組織之個 案研究	特殊學校 志工	源於親職動力，關懷自己的子女進而愛屋及烏的心理、自助助人、自我成長。
李進霖(2005)	義工參與國 民小學事務 之研究	學校志工	貢獻社會、回饋母校、孩子的邀約、回饋他人、獲得成就感、個人不斷的成长。
蔡怡慧(2006)	學校志工的 參與動機及 關鍵成功因 素	學校志工	利他主義及利己主義
邱明崇(2006)	國民小學學 校志工參與 動機之研究	學校志工	以小孩子為出發點、認同學校的觀點、享受志願服務後的樂趣、認識他人、拓展視野、增加學習成長機會、自我肯定。
陳美如(2007)	學校志工組 織運作個案 研究	學校志工	學習成長型、利己型及利他型
朱立廷(2008)		學校志工	助人行善、回饋社會、興趣或專長、擴展生活領域、關心子女教育、規劃生活打發時間、自我成長、社會認同與讚美、肯定學校辦學、宗教信仰影響、受同儕影響、實際報酬

<上表由研究者整理，資料來源：全國碩博士論文網>

綜合上面研究可以發現，志工的動機是多元的，而且志工加入志願服務的行

列不是單一因素造成的，它通常包含著利他性以及自利性等動機。而這種利他性及自利性混合存在的動機，是可以被接受與重視的；志工不應被視為自我犧牲的角色；在進行服務時應包含利他性與工具性的動機。而且徵求學校義工應考量其多元動機，讓他們可以一面幫助別人，在工作中得到興趣與滿足感；也可以在工作中自我學習和成長，享受與同伴共事的樂趣。

另外一項值得思考的是在參與過程中，志工的動機是固定或是有轉變呢？謝高橋(民75)研究發現人們參與志願服務工作的動機，剛開始可能是其個人的興趣及願意奉獻的願望，之後則可能轉變為希望獲得自我發展或自我實現，以維持其初步興趣。由其研究中得知，志願服務的動機隨著其參與的時間而有所不同。國外Piliavin, Evan & Callero(1984)對於捐血者的動機研究中，發現捐血者的動機是會發展和改變的，其早先是為外在的原因所推動，而後來則是為內在的原因所牽引，而繼續從事助人。有相關的證據顯示，隨著助人行為投入的過程，人道上的或利他的關懷，會扮演愈來愈主要的角色，來影響人們的助人行為。而隨著個人對於助人角色的社會化過程，個人內在動機的影響，也會愈來愈比外在動機的影響來得重要(引自丁仁傑，民88)，因此志工組織宜引導志工們由外在動機轉為自發性動機，則參與意願較能持續。正因動機的差異，每一志工希望從服務的機構中獲致什麼也就有所不同。因此本研究參考各學者之研究，選取相關部分，將動機分為三個構面：

- (1) 自我成就或發揮所長
- (2) 服務別人或看到需求
- (3) 擴展人際關係或人脈

以此三個構面來了解學校志工的參與動機。

參、志工參與動機影響因素

一、志工參與動機影響因素

志工參與學校事務已是時勢所趨，志工參與學校事務的權利也受法令保障，但研究卻也顯示，在教育的現場中，推動志工參與仍有其瓶頸與困境。根據陳志福(1990)；張迪訓(1991)；洪國村(1992)；陳清溪(1994)；吳秋莉(1995)；詹秋薇(1997)；李慶泰(1999)；王貴瑛(2001)；林利俐(2003)；李進霖(2005)等人的研究，將學校志工團隊制度發展的困境及志工參與影響因素歸納如下：

(一) 學校人員造成的困境

1. 學校主事者的偏差觀念

部分校方會擔心家長參與變干預，所以對家長參與校務或擔任義務工作持有保留的態度；或對志工的管理、回饋幾乎全無，讓家長的參與意願減低。

2. 人力不足，缺少專責單位

目前各校辦理志工業務，權責不一，有的由訓導處、有的由輔導室辦理，大多屬於兼辦性質，因而有的學校反應推展志工制度，會增加行政人員的額外的工作負擔，而缺少推行的意願。

3. 教師認同度不足

教師對於家長進入校園、教室與其共同參與活動，心理未能適應而持冷漠、抗拒態度，深怕家長的加入影響其教學權威或認為志工素質良莠不一，讓其外行領導內行的不舒適感也會讓志工裹足不前，減少參與的意願。

(二) 組織運作造成的困境

1. 志工招募不易

由於家長對參與學校事務及義務工作的認知尚未普及，動機不強，因此參加的家長仍是少數，或找不到適當的人選。

2. 定向輔導未落實

志工的定向即是義工加入學校的組織後，提供有關活動的計畫、目標、政策和程序的資訊，一般是利用志工成立大會，或志工指導手冊，來指引志工值勤，

但亦有學校由於人力的不足，往往省略這項活動，因此造成志工獨自摸索，影響工作效率。

3. 志工訓練不一

志工家長的程度不一，因此如何安排訓練課程，以防止志工因訓練過程的繁瑣而失去參與興趣。就服務內容而言，有屬於庶務性，亦有屬於教學或輔導較專業的工作，訓練與否的分寸，常令行政人員無所適從，有時又讓訓練流於形式。

(三) 志工本身的因素

1. 角色定位不正確

學校志工參與學校工作由於角色定位不清楚，無法掌握權限分寸，因此發生有些志工干預行政、教學的不良現象，造成學校困擾。

2. 參與的時間不能配合

由於志工身兼數職，為人妻、為人母、為人媳婦等，甚或現在的家庭型態，學生家長都要上班，其參與的時段，要能配合各種志工的需求，否則志工常會因參與時間不方便而影響參加的意願。

3. 志工的留任意願不高

志工持續的維持動機是困難的，因為志工的工作為無酬、志願之服務，經過長時間之無條件奉獻之後，容易有倦勤的工作，如組織未能適時給與回饋，將造成志工流失。

4. 志工家人不支持

家人的態度，影響志工人員的服務情緒，與使否繼續留任的因素。而家人的不支持緣於對志工工作認識不足，及志工擔心如果自己成長後會帶給先生壓力，或遭致未把家庭照顧好的罪名（陳艾妮，1987）。

綜合上述影響志工參與動機的因素，可發現學校、教師、家長及法令均會影

響其參與情形，因此推動學校志工制度，促成志工熱心參與學校事務，宜考量前列因素及參與的內涵妥善規劃，使志工們不因其社經地位、工作性質、教育程度而裹足不前，影響推展績效。

二、個人背景因素與志願服務的參與

相對於影響志工參與動機因素，志工的個人背景是否影響其參與服務？有學者提出社會人口統計要素與志工參與傾向有所關聯（陳泰元，2003）。

Fischer&Schaffer(1993)提出相同看法，她們針對美國成人義工服務動機的探討，發現男性參與義工服務的成長率超過女性；已婚人士較未婚者參加義工服務的可能性高；教育水準愈高，收入愈多而且從事專業工作的人不僅在金錢上貢獻較多，同時也付出較多的時間從事義工服務。因此，這些個人背景資料將有助於對義工參與服務的因素有更深入的瞭解。研究者在此就志工個人背景和參與服務原因之相關性整理如下：

（一）性別

侯世昌（2002）以臺灣省、台北市和高雄市之公私立國小學生家長為研究對象，發現父親與母親實際參與行為達顯著差異，母親的參與程度較父親為高。志工研究中，女性參與志願服務比率高於男性（嚴幸文，1993；蔡佳螢，2000；陳泰元，2003）。方慧琴（1997）調查臺北市二千多位家長對參與學校校務活動的研究發現：家長的性別會影響家長對參與學校事務的看法。

（二）年齡

參與志願服務年齡分佈在40-60歲之間的族群最多（林美珠，1994；蔡佳螢，2000；陳泰元，2003）。

（三）職業

職業以家庭主婦最多，其次是工商企業界人士（陳儀珊，1989；蔡佳螢，2000；陳泰元，2003）。

(四) 教育程度

有些研究指出教育程度會影響家長參與學校事務的看法、意願、方式及頻率(方慧琴, 1997; 林文虎, 1997; 林天佑, 1997; 郭明科, 1997; 郭耀隆, 1998)。林明地(1998)研究指出影響學校不易推動家長參與的原因包括家長素質良莠不齊, 家長學歷低、貧窮、以及家長社經地位較低。阻礙家長參與學校教育之障礙因素有家長的社經背景, 經由學校教育實務人員在與家長的互動過程中發現, 低社經背景之家長較少參與子女之教育(吳烈洲, 2001)。王貴瑛(2001)也指出家長的社經地位、教育程度會影響家長志工參與學校事務的情形。總體而言, 志工教育程度, 以高中職以上最多, (蘇信如, 1985; 林美珠, 1994; 蔡佳瑩, 2000; 陳泰元, 2003; 賴玫鳳, 2003)。

(五) 家庭狀況

家庭支持度越高, 家庭關係越好, 或家中有小孩同住時, 對於已婚婦女參與志願服務也是重要的因素。

(六) 在學子女狀況

家庭中的小孩也構成參與志願服務的機會或約束, 端賴小孩的數量、年齡、父母年齡、婚姻狀況以及工作狀況和志願服務工作性質而定。家中有小孩的父母比較有可能參與志願服務, 但是有年輕小孩所能參與的時數就比有年長的小孩來的少(Wilson, 2000)。謝秀芬(1992)認為參與志願服務可影響子女的價值觀與人生觀, 成為最好的身教。

(七) 服務年資

諸多相關研究中, 「服務年資」, 一直被視為重要的研究變項。而在另一方面, 研究結果也確實顯示「服務年資」變項的重要性。黃蒂(1988)、王麗容(1992)的研究即顯示年資的不同在工作滿足上有顯著差異。

(八) 每週服務時數

「每週服務時數」於某種程度上, 即意謂著「工作投入」的程度。另一方面, 「每週服務時數」的增加也可能導致「工作滿足」程度的增加。

綜合上述，志工制度推廣的困境可歸納為學校人員、組織運作、教師對家長參與觀念、志工本身等方面的因素，然而促成合作關係讓家長開始到校服務，是順應時代潮流，鼓勵家長參與的第一步，志工雖是屬於志願服務人員，但如能將其組織起來，並能予以制度化，當更能發揮效能。

以往探討志願服務參與之相關性因素的文獻，大多著重於人口統計變項，本研究則企圖以學校行政措施、組織氣氛、教師的態度、志工對參與校務的理念、志工的時間與能力等因素，來做為影響志工持續參與志願服務之相關性因素探討。

第三節 學校推動閱讀之重要因素及相關研究

壹、推動閱讀之重要因素

一、閱讀的內涵

閱讀的內涵是什麼？如何才能促使著我們完成閱讀這個看似簡單卻也相當重要的能力。想要提升兒童的閱讀能力，我們必須先瞭解閱讀到底是怎麼一回事，只有在了解閱讀本身的意義及其發展的歷程，我們才可以找到適當的策略來推動閱讀。

洪蘭(2004)從神經學的角度指出：閱讀是一個主動的資訊吸取歷程，每一個字會激發一連串與它有關的神經迴路，我們在閱讀的時候，每一個字的形音義會

透過我們的腦，激發相關的神經迴路，也就是說，閱讀是個深入的神經歷程，每一個字都會激發所有跟這個字本身有關的訊息。

John Young Cole (1984) 認為閱讀代表一種意義建構的過程，也就是一種解釋圖文意義的動作。

Goodman(洪月女譯, 1998)則認為閱讀是一個動態且建構性的歷程，從眼睛提供視覺刺激給大腦，到大腦建構出意義，我們必須經歷四個循環：視覺、感知、語法以及語意，在不斷的循環中，我們完成建構意義，完成閱讀。同時他認為：讀同一篇文章的兩個讀者永遠不會建構出相同的意義，任何一個讀者的意義也不會與作者完全一致。也就是說，閱讀是一個意義獲得的過程，讀者在情境中將自己已經存在的經驗，在內心中做意義的轉換，而建構出一篇屬於讀者自己的文章。Goodman同時強調，對文章結構和意義的理解，使讀者能預測接下來將讀到什麼，他認為有效的閱讀 (effective reading) 並非精確的辨認單字，而是了解意義 (洪月女譯, 1998)。也就是說，閱讀不只是文字的累積，而是透過文字解碼(decoding)的過程，透過語意的編碼(semantic encoding)，去建構意義的歷程(林美琴, 2001)。

Margaret (1989) 則認為閱讀是讀者、文本 (Text) 與閱讀情境三者間彼此互動、建構意義的過程。心理語言學家也認同這樣的理念，認為閱讀是一種思考，讀者受作品刺激而產生的思想，會將他們看見的資訊和已經存在他們心中，由先前知識所架構成的理論世界互相連結而創造新的意義 (Nancy, 1997)。

柯華葳(2006)認為：閱讀是一段歷程，歷程指連續操作所得到某些成果。他認為閱讀歷程可以分成兩個部分：一個是認字，另一個則是理解。讀者在認字與理解的過程中，會「覺知」自己閱讀的成效並慢慢培養出自我監控的能力。

綜觀所言，閱讀是一個主動吸取資訊、意義建構及理解的歷程，也是一個閱讀者和作者互動的歷程。在過程中閱讀者運用先前所具有之先備概念對所面對的圖文建構出新的意義，閱讀者在進行閱讀時，除了與外部的文本互動，同時也在進行內部的意義建構。因此，能使兒童大量閱讀與指導兒童學習策略，使其在閱

讀的歷程中透過與文本的互動來建構意義，並培養高度的閱讀興趣，是推行閱讀活動者必須要關注的問題。

二、閱讀的重要性

閱讀到底有多重要？根據2000年教育部頒布的「全國兒童閱讀運動實施計畫」，開宗明義即說「閱讀係一切學習的主要基礎」；柯華葳(2006)在教出閱讀力一書中也說「閱讀是最實際的能力，他是所有學習的基礎，因為有閱讀能力的人，才有自己學習的能力」。閱讀是所有學科學習的基礎，一旦閱讀發生了困難，不但在其他學科的學習會有困難，甚至在未來生活的適應上，如看書報、地圖、信件等，都將發生問題（李秀美，2003）。

曾獲得美國總統頒贈「國家藝術獎章」的老師雷夫·艾斯奎（Rafe Esquith），在「第56號教室的奇蹟」（The Method and Madness Inside Room 56）一書中提到：閱讀不是一門科目，它是生活的基石，是所有和世界接軌的人們樂此不疲的一項活動。要讓孩子在長大後成為與眾不同的成人能思考、考慮他人觀點、心胸開放、擁有和他人討論偉大想法的能力，熱愛閱讀是一個必要的基礎（卞娜娜、陳怡君、凱恩譯，2008）。

Petra Gerster & Christian Nurnberger 在孩子的未來從家庭開始一書中（高瑩君譯，2006）提到：閱讀是繼說話之後第二解放人類命運的工具，人一旦學會閱讀，便再也不必依賴周遭的人生活。

前教育部長曾志朗認為：「閱讀是一個人心智解放的開始，喜愛閱讀的人才容易習慣思考，為下一代營造優良的學習環境，讓他們可以享受閱讀，進而享受思考。閱讀，是新的學習的起點。」（曾志朗，2001）人的學習有百分之七十是從視覺學習到的，而閱讀的學習正是視覺學習的大宗，所以閱讀對於人一生的學習是非常重要的（引自周倩如，2000）。美國有研究指出，如果孩子不能在小學三年級時具備基本的閱讀能力，在往後的學習過程中將會遇到巨大的困難（天下

雜誌，2006）。

創造力（Creativity : Flow and the Psychology of Discovery and Invention）一書作者契克森米哈賴（Mihaly Csikszentmihalyi），在訪談了九十一位各領域具非凡創造力的傑出人物後發現，知識背景既深且博是創造性人物的特質。他認為閱讀可以累積豐富的背景知識，賦予所見所聞更深的意義，因此背景知識是孕育創造力、發展獨立思考的基礎。從大量閱讀中獲得知識的廣度，培養跨領域的興趣，也是孕育創造力的要件之一（引自鄭麗珠，2005）。

閱讀除了可以建構背景知識，還可以讓人打破時間與空間的藩籬，曾志朗（2000）指出，透過文字，我們可以超越時空，跟古人交談，獲取前人的智慧，透過這種認知架構慢慢累積知識，這就是為什麼兒童書越多，創造力越強的原因。曾志朗並引用耶魯大學的史登堡教授「不同凡想」一文中的說法強調：沒有知識背景的理想是空想、幻想，而基於知識背景的理想便是創意了，因為他有實現的可能性。洪蘭（2005）則認為「沒有知識是談不上發明的，背景知識來自閱讀，所以說創造力的根本在閱讀，兩者的神經機制是相同的，都是需要舉一反三的能力。」可見，閱讀不僅可以豐富一個人的想像力，更可以激發一個人的創造力。

另外從神經科學的研究顯示，神經是「用進廢退」，一個沒有跟別人同步發射過的神經元會被修剪掉，閱讀會激發聯想過去的經驗，神經就會像骨牌效應一樣，一個牽動一個，發射起來形成綿密的神經網絡（洪蘭，2001）。根據最新的證據指出大腦終其一生不停的在改變，連老人的腦都還有可塑性。閱讀可以刺激大腦神經的發展，是增加腦活化最好的方式，在生理上能帶給大腦、神經更多的刺激，延緩大腦退化的速度，並可以培養更敏捷的反應與記憶能力（洪蘭、曾志朗，2001；洪蘭，2004）。

也就是說人類的學習是靠神經的連結，而神經的連結則是靠經驗，經驗所形成的背景知識，幫助我們將新舊資訊連結，形成新的知識。閱讀是一種主動的神經活動，透過這種主動認知，透過將別人的經驗內化，人們就能自然而然形成記憶與思考，建立更龐大的背景知識。閱讀是目前所知唯一可以替代經驗使個體取

得知識的方法(洪蘭, 2001、2005)。柯華葳(2006)提到有人以「富者愈富, 貧者愈貧」來說明閱讀歷程, 讀得多的人, 不但增加知識, 也增加閱讀力, 讀得更多, 再增加知識與閱讀的能力, 又可以讀得更多。相反的, 一開始沒有機會閱讀的兒童, 閱讀能力不好, 就無法透過閱讀順利吸收知識, 當然無法建立豐富的背景知識, 沒有背景知識幫助他將新舊訊息連結, 降低其閱讀的動機, 就形成了貧者愈貧的惡性循環。因此, 他認為閱讀是最實際的能力, 閱讀是所有學習的基礎, 因為有閱讀能力的人, 才有自己的學習能力。從學習的角度來看, 從小培養兒童的閱讀習慣顯得格外重要。

再以整個社會而論, 閱讀能力的高低, 不僅與個人未來學習就業有關, 甚至和國家整體經濟發展息息相關, 在OECD國際成人閱讀能力的調查中發現, 閱讀能力強的人不但容易找到工作, 甚至薪水也比較高(天下雜誌編輯, 2006)。根據「學生基礎讀寫能力國際研究計畫(PISA)」縱向追蹤加拿大三萬名十五歲學生長達四年, 分析其讀寫能力程度與接受高等教育的關係顯示, 十五歲時具備讀寫能力級數越高的學生, 在十九歲時受高等教育的機率越高, 當然, 受高等教育的機會將相對影響一個人一生的發展。根據研究, 一個國家國民的讀寫能力程度, 與國家經濟成長息息相關, 國民多受一年教育, 相當於增加3~6%的國民生產毛額(何琦瑜、錢欽昭, 2008)。可見, 閱讀不但是個人的事, 也關係著一個國家總體的進步。

因此, 根據上述的研究可知, 為了奠定孩童良好的人格發展, 以適應日後社會, 或是培養自我的學習能力及生活所需之技能, 進而開拓視野, 增加知識, 奠定所有學習的基礎, 培養閱讀能力實屬當務之急。閱讀不但可以激發孩子的創造力與發揮想像力, 讓孩子主動探索, 並學習合作思考, 另一個好處則是可以增加個體受挫折的能力, 減少內心的不安定感, 也就是說, 閱讀可以豐富一個人的知識, 豐富的知識可提升一個人面對及解決問題的能力, 也因而減少面對困難時的焦慮, 提升了挫折容忍力。而對一個國家來說, 可以說是「閱讀力即國力」, 人民的閱讀能力越強, 受高等教育的機會愈高, 國民所得提高, 國家的競爭力也隨

之提高。用閱讀，可改變孩子的未來，所以閱讀的重要性不言而喻，這也說明了為何當今世界各國政府如此積極推動閱讀運動的原因。

貳、推動閱讀志工團體相關研究

林玫伶(2004)將他觀察的校園推動閱讀的情形分為兩大類：「天花式」和「種花式」：所謂「天花式」指的是「天上的火花」，也就是煙火。這一類的閱讀活動受人注目但是時間很短暫，例如「校長與老師角色扮演刺激學生閱讀量」、「閱讀小學士、小碩士、小博士的晉級活動」、「與作家有約」等都屬於這一類，「天花式」的閱讀活動，主要在提升閱讀的「量」。「種花式」則是指所推動的閱讀活動有如種花，必須悉心照料、長期耕耘，雖然無法一時看出其成果，但其對學生閱讀能力的培養較有影響力。這一類的活動不但費時而且費心，但可彌補「天花式」重量不重質的缺憾。如以上的「班級讀書會(共讀)」、「主題閱讀」、「親子讀書會」便屬種花式的閱讀活動。

研究者認為，要提升一個學校的閱讀風氣，讓學生喜愛閱讀且希望從閱讀中得到改變，「天花式」與「種花式」的活動之間的互相配合是有必要的。而在這一波的閱讀運動中，學校與家長將扮演重要推波助瀾者的角色，家長志工要如何協助學校閱讀活動的推展？這是個值得研究的問題。

目前關於說故事義工及說故事團體的研究有十六篇，其研究發現如下：

一、彭桂香(2000)的「說故事人與說故事活動研究---以東師實小故事媽媽團長為例」。

彭桂香之研究，以東師實小故事媽媽團長為研究對象，運用觀察、訪談的方式，瞭解說故事人的培訓經歷、角色功能，並以案例分析的方式分析說故事實作過程中的技巧方式，並探討國小教室裡「故事、思考與討論」的實作情況。彭桂香建議故事媽媽每次說完故事、帶領團體討論之後，謄寫實作記錄，再從中反思「說故事」與「思考討論」實際呈現的效果，不斷地在故事的內容、形式的呈現

方式，以及團體討論的帶領方式上尋求突破。換言之，說故事人或是「兒童讀書會」帶領人若要提昇自我的表現和促進團體的成長，在進行說故事活動，或是帶領探索團體時，必須經常從事多角度的反思。

二、賴添發(2002)的「校園說故事義工活動現況與推展之研究—以台南縣市為例」。

賴添發的研究採問卷調查方式，發出了352份問卷，以大臺南地區公立國民小學之校園說故事義工為研究對象進行問卷普查，最後以263份有效問卷探討說故事義工個人背景、參與動機與工作滿意之關係。研究結果發現校園說故事義工的個人背景有同質且集中之現象，且部分校園說故事義工的參與動機及工作滿意度因不同背景因素而有所不同。而校園說故事義工具有高度的參與動機及工作滿意度。其參與動機與工作滿意度之間有非常密切的關係，且部分的背景變項及參與動機層可以預測工作滿意度。賴添發並依據其結論對相關行政機關、學校老師及說故事義工分別提出建議：他建議相關行政機關應規劃及建立制度，人性化的管理，並廣為宣導；學校教師則應尊重、溝通及協助說故事義工進行活動；故事義工也應主動反應需求，積極參與學習，促成自我實現。

三、王麗玲(2006)的「一位家庭主婦參與故事媽媽團體歷程之研究」。

這是一份以一位化名美麗的媽媽為個案的個案研究，王麗玲的研究在探討一位家庭主婦參與故事媽媽團體歷程，以家庭主婦參與故事媽媽團體之動機、成長歷程，以及此經驗對其家庭關係和社區關係之影響為研究目的。其研究建議，包括以下六點：

1. 成立適合家庭主婦參與的說故事團體。
2. 應提供實務的課程內容。
3. 提供多元的課程選擇，以滿足故事媽媽不同之需求。
4. 可促成不同的說故事團體之交流。

5. 應成立輔導機制，以滿足故事媽媽經營社區說故事活動之需求。
6. 應採取積極主動的方式，為說故事活動尋求更順利的路徑。

四、 盧彥芬(2004)的「故事媽媽照鏡子」。

盧彥芬以自身做為研究對象，以「故事媽媽照鏡子」為題，用自傳方式，省視自我的生命經驗、成長歷程及個人經驗故事，從一個家庭主婦到故事媽媽團體的帶領人的學習與心路歷程的反省，突顯出故事媽媽們透過說故事參與社會服務，對自我成長及家庭的影響，以及故事媽媽在說故事時，儼然成為社會運動的此時所扮演的角色為探究主軸。他的研究中發現，還有許多的地方需要故事媽媽的耕耘。而師資的養成、義工定位與專業認知不足，也是故事媽媽團所面臨的問題。

五、 陳珮甄(2004)的「國民小學說故事義工團體之研究--以花蓮故事媽媽團為例」。

陳珮甄以花蓮故事媽媽團的「發展沿革」、「團體運作之情況」以及「推廣說故事活動之過程與工作現況」來探究國民小學說故事義工團體的發展與運作。其研究認為要使一個故事團永續經營，有幾個可以努力的方向，研究者將之歸納如下：

1. 有計畫地培養各層次的領導人才，才能持續創新、穩健的發展。
2. 持續營造友善、溫馨的團體氣氛，保持團員的向心力，以提高團體凝聚力，對故事團的運作將有莫大的助益。
3. 設計豐富多元化的課程，才能提高團員們的參與興趣，為故事團注入活潑的生命力。
4. 將故事團團員的專長及其週遭可使用之資源做一整合，可供將來故事團辦理專業分享課程或設計活動時，能找到合適的講師人選。
5. 先與學校主事者做好事前的溝通，雙方對於推廣培訓之理念與目標有共識，對推廣閱讀、培訓故事義工，能收事半功倍之效。

六、黃佳琪(2008)的「故事志工對兒童之啟發——以臺中故事協會為例」。

黃佳琪的研究以臺中故事協會為例，探討故事志工對兒童之啟發。該研究以質性研究的方式探討家庭主婦參與故事志工培訓的歷程與意義，和說故事對自己與兒童的影響。除此之外，也透過社會學的分析探討家庭主婦走出家庭，步入社會服務的意義和探討故事媽媽在目前社會上的重要性。其研究發現：

1. 透過故事媽媽的故事分享，有效提高兒童對故事的喜愛。
2. 故事媽媽自己本身在參與培訓後，發現自己存在的價值和發現自己的長處以及特質。
3. 除了單純的服務動機外，「家庭經濟問題」及「家人支持」也是決定故事媽媽們能否走出家庭，服務大眾相當重要的因素。

七、郭寶鶯(2009)的「導讀志工參與國小閱讀活動之研究——以臺北市永樂國小為例」。

郭寶鶯的研究採行動研究法，以臺北市永樂國小導讀志工團為研究對象，探討導讀志工參與國小閱讀活動的情況，本研究的目的是探究國小導讀志工團永續經營的方式。研究側重於了解家長參與導讀志工團的因素，探討如何設計有系統的培訓課程、探討導讀志工團運作過程中的阻力及提升導讀效能的行政支援為何，並提出研究結果與建議。其結論分述如下：

一、家長參與導讀志工團的因素有：（一）入門因素：萌芽期間特定對象的徵求、校方例行性招募團員，家長座談會招募，以及志工團員邀請其他家長參與。（二）持續因素：校方重視閱讀、學生回饋、個人成長、對團體產生安全感與依賴感，以及對家庭有益。

二、有系統的培訓課程須包括以下幾點：（一）先著重導讀技巧，再擴充背景知識。（二）內容與講師應力求多元。（三）善用資深團員擔任課程講師。（四）善用校內有專長的老師擔任培訓講師。（五）與相關團體之間的交流。

三、導讀志工團運作過程中的阻力的來源主要來自四個方面（一）學校：行政

人員、老師配合不足、學生反應不佳。(二) 家庭：照顧家人或家庭事業、花太多時間準備導讀和孩子的學業表現不佳遭家人反對。(三) 團員：互動氣氛不佳和在無共識與互信之下執行任務。(四) 個人：對自我能力的疑慮、時間不允許、擔任團長擔憂人手不足。

四、提昇導讀效能的行政支援則包含：(一)設計有系統的培訓課程。(二)建立回饋制度。(三)充實人力與物力。(四)協助強化內外部聯絡網。

八、陳秀嫦 (2009)的「淡水國小故事媽媽服務學習歷程之研究」。

本研究旨在探討國小故事媽媽服務學習的歷程，以質性研究取向，立意取樣選取淡水國小四位故事媽媽為研究對象，進行深度訪談，最後依據研究的發現與結果，針對教育主管機關、學校、淡水國小故事媽媽及後續研究者提出數項建議。內容經整理分析訪談逐字稿、訪談紀錄，做出以下四項結論：

一、故事媽媽參與服務學習的動機是多元的，有利己因素、實現利他理念和情境因素。

二、故事媽媽學習方式多元且交替進行，故事媽媽的服務學習經歷豐富且深刻。

三、故事媽媽面臨來自學校、老師、小朋友給予的挫折，同時也遭遇故事組本身運作不順及環境不利的難題。

四、故事媽媽從事服務學習個人收穫豐盈，得到成就與快樂、成長與改變；增進與家人的良好互動。

九、孫鳳吟 (2004)的「故事媽媽的社會支持之探究—以高雄縣中崙社區快樂故事劇團為例」。

孫鳳吟之研究採質性研究法，以半結構式訪談大綱對中崙社區故事媽媽進行深度訪談，期待瞭解故事媽媽在參與戲劇培訓時及進入社區階段，所遭遇的困難及家人和社區培訓機構的支持為何？根據研究結果發現當她們接觸戲劇之後，和

孩子的互動變得更好，因此，學習故事戲劇可改變自己的個性也豐富生命的色彩。
另從該研究發現：

(一)故事媽媽不管在培訓期間或進入社區階段，或多或少都會遭遇到來自不同層面的阻礙。

(二)培訓階段家人支持薄弱，家務分工實質性需求仍舊缺乏、情感性支持嚴重不足以及訊息性的支持缺乏；社區培訓機構則提供強力之多元性的支持，如「關愛」、「鼓勵」、「安心」的關懷行動。

(三)在進入社區階段家人支持較培訓期間明顯偏高，家人給予較多的情感性支持，在訊息性支持則以「指正」居多。進入社區階段社區培訓機構提供強力支持系統，首以情感性的支持偏多，次為實質性支持，再則為訊息性的支持。

(四)家庭主婦故事媽媽的學習特性包括：起初學習是為家人而非為自己，是以家庭角色功能的學習需求為其優先，有些因先生的鼓勵參與培訓，參與學習時以妻母角色不衝突為考量，當時間有衝突則以小孩優先，多利用先生外出工作時、有空時參與排戲演練，在劇團中人際互動重於戲劇練習，藉此結交朋友拓展人際網路。

十、許杏如（2005）的「故事媽媽的生活經驗—以雲林故事人為例」。

許杏如之研究透過半結構式的深度訪談蒐集文本資料，受訪對象是「雲林故事人」的六位故事媽媽。描述由於要陪伴孩子而走入故事大門，在親子共讀路上藉由說故事為孩子種下閱讀的種子，也為親子關係紮根；描述故事媽媽們說故事素材多選擇繪本，重視說故事時與孩子的互動與討論，希望從中引發孩子的多元智慧與培養良好品格；述說用故事耕耘“文化沙漠”的故事媽媽，參與說故事歷程中的歡喜、遇到挫折之際應對的態度，以及參加研習充電的收穫與回饋的感恩心情；故事媽媽從說故事歷程中持續學習成長，開展了個人的自信，也影響了家庭經營，帶著樂觀與自信的態度，在志願服務的路程中，傳遞愛與感動。

十一、王文姬（2005）的「女性志工意識覺醒與增能：以土城國小故事媽媽為例」。

王文姬的研究在探討婦女志工從家庭的私領域走向公領域的服務中，所展現的增能，改變了「男尊女卑」、「女人是弱者」的傳統觀念，藉以瞭解女性志工對性別意識覺醒、轉化的過程。研究發現女性參與志工的動機與母職經驗有密切關係，其持續服務的原因大多來自團體深厚情誼以及成員間正面回饋，在團體帶領者的導引下，她們運用智慧積極爭取家人的認同和接納，在服務過程中，更充分發揮才能，擴展了視野，開展了潛能，家庭關係、婚姻品質都有正面的影響與滿足感，其生命跟著改變。

十二、李世英（2006）的「故事團體成員家庭互動轉化學習之研究~以新竹市科學城社區大學故事媽媽志工培訓為例」。

該研究在探討故事團體成員參與志工課程培訓後，對家庭互動方式的轉化學習，其研究之結論與建議如下：

（一）故事團體成員於團體學習後，在家庭互動的目的、內容、方法、過程的態度及情意上有其行為面的改變。

（二）故事團體成員在團體學習後，對家庭互動目的、內容、方法、態度上的觀點轉化有其正向的提醒與運用。

（三）有效的課程設計可以影響故事團體成員對家庭成員互動的目的、內容、方法及態度的改變。

依據上述結論，所提建議如下：

- 1、各機構與社大辦理故事團體培訓課程應建構一個故事培訓體系
- 2、擔任故事課程教學的教師應常作實務上的反思與建議
- 3、故事團體專業教師養成應受成人教育相關課程培訓。
- 4、後續相關研究可在不同「教學型態」上、不同「教學對象」上、不同「教學

時間」上進行故事團體研習的模式比較其優缺點，或在課程後設立多個社團，同步在不同機構進行服務學習，或搭配社區活動服務，來觀察理論與實務的執行面成效。

十三、林豫芬(2007)的「故事媽媽的故事：小學性別平等教育的推動與婦女增能」。

該研究採用行動研究法，邀請學校裡的故事媽媽，協同參與成立性別平等教育繪本讀書會並組成性別平等教育故事媽媽團隊，透過讀書會性別議題的對話、討論和團體互動，激發成員性別意識的覺醒，重新建構主體性的認知和行動。研究者從原訂十週的性別平等教育繪本讀書會，隨著實際情境的變化，逐步修正、發展，到團員主導推展活動，共經過四年的努力，對於故事媽媽們和研究者而言，都是個人能力的學習和提升自己的機會。另故事媽媽們以「說」故事、故事「展演」活動、演出教習劇、參與社會服務等方式推動性別平等教育，在公領域貢獻自己的力量，其自身的轉變和投入於推展活動，就是一個相互增能的歷程。

十四、陳美琳(2008)的「故事媽媽的認同與實踐——花蓮故事媽媽與我的故事」。

該研究以自我的學習經驗作為起點，和故事媽媽的相遇而有機會重新自我理解，開啟了研究的動機。感受到屬於獨特的女性實踐，也在參與說故事的過程當中，體驗到「認同」的重要，因而想進一步瞭解故事媽媽如何經由說故事和參與說故事團體，作為認同的媒介。使用參與觀察和深入訪談的方式，探究故事媽媽的認同經驗。在每位故事媽媽的生命故事裡，差異中呈現某些共同的女性經驗，所面臨的社會期待和規範不斷發生，呈現這群不同故事媽媽的學習經驗中瞭解說故事對故事媽媽的影響和其自我、團體和社會認同。

故事媽媽的自我認同、團體認同和社會認同三者是彼此交織而成的，透過參與團體的課程以及自我行動與實踐，發展出屬於自己的認同經驗，也在學習過程中移動自己的位置，成為一位快樂的媽媽。

十五、張素真(2009)的「婦女志工服務學習歷程之研究~以南投縣草屯國小故事媽媽為例」。

該研究以草屯國小故事媽媽為對象，探討國小故事媽媽服務學習的動機、國小故事媽媽服務學習的過程與方式、國小故事媽媽服務學習中的困境與因應策略以及國小故事媽媽從事服務學習對個人的影響之分析，深入瞭解國小故事媽媽透過服務學習歷程來彰顯自己的生命意義和價值，並作為女性自我反思的參考，並藉由團體的互動能夠在服務歷程中不斷的進步。研究方法上使用半結構式訪談、文件分析法及參與觀察，蒐集草屯國小故事媽媽志工培訓相關文件、多次參與觀察並訪談六位草屯國小故事媽媽及帶領人。其歸納研究結論如下：

(一) 故事媽媽從事服務學習的動機係來自於豐富自己的生命，同時也讓學生更懂得珍惜生命。

(二) 國小故事媽媽說故事的过程與方式大致上可以培訓時期、演出前、演出中及演出後這幾個階段敘述。

(三) 國小故事媽媽服務學習中常會面臨許多的挫折和困境，這些困境來自故事媽媽本身，或來自服務的對象及組織團隊的部份。

(四) 國小故事媽媽透過服務學習能夠自我成長與自我實現，並增進人際關係，改變孩子也改變了自己，不斷的閱讀更使得自己對事情的看法不再執著，產生不同的觀點。

十六、許又夫(2009)的「牡丹故事志工服務學習之研究」。

本研究旨在瞭解牡丹故事志工在服務學習的歷程以及經驗。藉由學習專業課程來提升演奏繪本和演出戲劇的服務品質，並從實際的服務體驗來反思學習內涵與學習後的轉化，這是故事志工參與服務學習，從做中學，到學中覺，所獲得的服務學習的經驗。研究採用質性研究方法，針對國小九位故事志工，經過個別訪談、焦點訪談、逐字稿的編碼、主題的分析詮釋，得到下列結論：

一、同儕邀約及鼓勵是服務學習的最大行動支持。

- 二、服務學習的課程規劃是「由下而上」的課程，符應學習者的問題需求。
- 三、服務學習之課程內容以演奏繪本與肢體表達為核心。
- 四、分享與回饋是服務學習的重要方式。
- 五、服務經驗的累積來自演奏繪本與演出戲劇的過程，是做中學的服務學習。
- 六、服務學習精進專業知能從故事志工團開始，進而跨團參加外部的團體。
- 七、精益求精的跨團學習，能拓展視野，滿足更深的學習需求與經驗學習。
- 八、從故事志工學員到講師的精進是需要不斷的學習，最後形成動態式的增能循環。
- 九、故事志工服務學習的發展階段分為摸索（嘗試）、調適（互相學習）、分享（傳承）、志業的階段。
- 十、故事志工服務學習的類型有技巧的學習、資源運用的學習、為人處世態度的學習、溝通協調的學習、觀察同儕的學習。
- 十一、故事志工個人的增能轉變有眼光放遠、克服上台恐懼、更有自信、肯定自己。
- 十二、故事志工與孩子和配偶間相處的增能轉變，因而改善了家庭氣氛。

十七、許霞君(2009)的「國民小學故事志工團體之研究—以台中市傳智國小為例」。

本研究係採質性研究方法，應用訪談、觀察與文件分析方式，探究台中市傳智國小故事志工參與服務的動機及該故事志工團體發展歷程與運作情形。獲致結論如下：

- 一、從家庭出發，擴小愛為大愛，新世紀好媽媽
- 二、由探索開始，謀共識建制度，持續動力團體
- 三、重基礎培養，秉傳承創願景，親師攜手合作

從上述相關研究分析發現有關故事志工團體之參與動機論述較多，而探究其發展歷程與運作情形之研究則較少。茲為研究之便，僅就所蒐集之十七篇相關研究，結合本研究目的，分析歸納支持故事志工參與服務之動機、故事志工團體發展歷程及運作之相關因素：

一、支持故事志工參與服務之動機包括：

- (一) 配偶的支持，家人的認同和接納。
- (二) 為了改變現有生活模式。
- (三) 可拓展人際關係，開拓視野，充實個人生命經驗。
- (四) 說故事團體適合家庭主婦參與。
- (五) 可獲得團體交流之效益。
- (六) 為了增能與開展潛能，並獲得自我成長。
- (七) 為了改變傳統觀念，去除父權社會觀念。
- (八) 團體凝聚力與團體深厚情誼的影響。
- (九) 成員間正面的回饋。
- (十) 為了提升家庭關係與婚姻品質。
- (十一) 為了孩子參與故事志工，引發孩子的多元智慧與培養良好品格。
- (十二) 調適個人不同角色轉換之心路歷程。
- (十三) 課程活動符合個人之預期。
- (十四) 認同說故事的理念與故事團目標。
- (十五) 自信心與成就感的建立。

二、故事志工團體發展歷程相關問題分析：

- (一) 志工參與的心理歷程通常可分為「旁觀期」、「成長期」及「蛻變期」。
- (二) 故事志工參與團體之社會支持改變歷程分析：

1、剛參與時常遇到的阻礙：包括培訓階段家人支持薄弱、先生父權心態的障礙、子女的照顧與壓力、婦女本身情感表達的障礙以及家務分工等四部分。

2、培訓機構可提供之有效支持：如「關愛」、「鼓勵」、「安心」的關懷行動，

以及提供多元性的支持。

3、家庭主婦故事媽媽的參與歷程之特性：

- (1) 起初學習是為家人而非為自己，是以家庭角色功能的學習需求為其優先。
- (2) 學習時間與生命週期、家庭週期息息相關，也會因先生的鼓勵而參與培訓。
- (3) 有些起初參與時相當缺乏自信，參與學習時會以妻母角色不衝突為考量，但也會因參與說故事與家庭角色的衝突而造成心理的不安。
- (4) 當時間有衝突則以小孩優先，多利用先生外出工作時利用空檔參與。

三、維持良好的故事志工團體運作之影響因素

- (一) 故事志工團體規劃者所提供之實務的課程內容。
- (二) 能否提供多元的課程選擇，以滿足故事媽媽不同之需求。
- (三) 成立輔導機制，以滿足故事媽媽經營社區說故事活動之需求。
- (四) 積極鼓勵參與教育訓練。
- (五) 自主、自助、自願的義工團體運作模式，以減輕參與之壓力。
- (六) 團長之角色與功能的發揮：做好溝通者、支持者、資源的尋求者與決策帶領者。
- (七) 要掌握故事志工參與動機與工作滿意度之密切關係。

綜上歸納，可發現故事志工參與服務之心境是自主、自助、自願的，其角色是很自由的。其心路歷程可分為三個部分，包括「旁觀期」、「成長期」及「蛻變期」。其參與服務之滿意情形，端看是否獲得自我成長、課程活動是否符合她的預期、家人對其從事故事義工服務是否給予支持、團體凝聚力的強弱、團員間是否有濃厚的情誼，及是否認同說故事的理念及故事團的目標。另推動志工制度除了應包含招募、培訓、督導、獎勵四大行動方案，故事志工組長的選擇和學校行政的配合也是應涵括之要素。

故事志工團體之運作，除須了解故事志工參與服務之歷程外，良好的故事志工團體在其發展歷程中，應透過組織制度化，並結合各項人力、物力、社會資源

與參與者個體之需求，有計畫地進行活動，始能發揮該組織之功效。因此熱誠之承辦人、周詳之工作計畫、參與者之培訓、良好之課程設計等等均是故事志工團體運作之重要指標。

第三章 研究方法與實施

本章針對本研究之「研究方法與流程」、「研究現場」、「資料的整理與分析」、「研究倫理」四個部分進行討論，分別敘述如下：

第一節 研究方法與流程

壹、研究方法

學校志工成員屬性與組織運作面臨之問題，各校並非全然一致，若能身歷其境，以貼近研究場域參與實際運作，透過長時間觀察、訪談與深度對話，更可以了解其現況並據以描述，以完整呈現志工組織運作本質。因此基於研究對象與研究主題之考量，本研究採用質性研究方法，以參與式觀察配合半結構式訪談進行實證資料的蒐集。研究者依研究問題及相關文獻編製訪談大綱，並對訪談大綱的編製作整體性的評估及修正，資料的蒐集採用下列四種方法：

一、參與觀察

參與觀察的過程就像是一個漏斗，「描述的觀察」是漏斗的上端寬緣，要將看到的所有事物都容納進去，這種觀察將持續進行於整個研究過程；「焦點觀察」逐漸縮小觀察範圍；「選擇觀察」像是到了漏斗的底部，更集中於某特定的焦點（黃瑞琴，民83）。在本研究的觀察歷程是從非焦點式的觀察，逐漸增加到焦點式的觀察。在觀察的初期，研究者對大同國小志工組織的活動情形，先保持著開放的眼光進行非焦點式的觀察，看看志工的工作場所，在場所裡有哪些人？他們的、性別、年齡如何？他們的主要工作是什麼？透過上述初步的觀察而較為熟悉現場後，即開始逐漸集中觀察焦點於現場的研究問題上，例如：觀察志工團會議，可

以瞭解組織運作及服務工作推動方式；進入說故事現場，以觀察員身分進行說故事現場之參與觀察，熟悉故事現場並瞭解說故事進行方式；研究者參與故事志工各類研習課程，以瞭解培訓課程內容及課程安排用意。

二、訪談

在考量工作時間、地點、資訊取得之方便性，並且顧及研究倫理並徵得學校主管同意下，選擇以研究者所服務的國民小學之志工及相關業務老師為主要研究對象，為達成研究目的，以及配合質性研究之特性，考量資源條件限制，採立意抽樣方式來選取訪談對象，以便了解學校志工及負責相關業務教師對於相關議題的態度與看法。

初次拜訪時先說明研究動機及目的，並附上研究計畫大略摘要，讓受訪者對本研究有初步認識，在取得研究對象的同意後與其約定訪談時間。為使訪談深入，而又不使訪談流於空洞或偏離主題，本研究採半結構式訪談，以研究者事先擬定的訪談大綱進行，並在受訪者同意及保密的原則上輔以錄音。訪談大綱依研究問題、相關文獻發展而來。研究者先請指導教授對訪談大綱初稿提供建議及修改，再據此修改大綱。

研究對象確立時間後即開始進行訪談，蒐集實證資料。每次訪談時間由60分鐘到90分鐘不等，視受訪者的時間而定。

三、研究日誌：

「現場筆記」是研究者觀察記錄的另一項重要工具，由於現場筆記是以速記、關鍵字的方式寫成，字跡、內容顯得潦草凌亂，因此，在觀察結束後，配合錄音轉譯後的文字資料，相互校正，整理出完整的「觀察筆記」。

「反省日誌」主要是記載研究者在整個研究觀察期間內，個人的想法、感受、延伸對觀察筆記中「觀察者評論」的探討以及在資料分析、研究方法、觀察者心

境上的反省等。

四、蒐集文件資料：

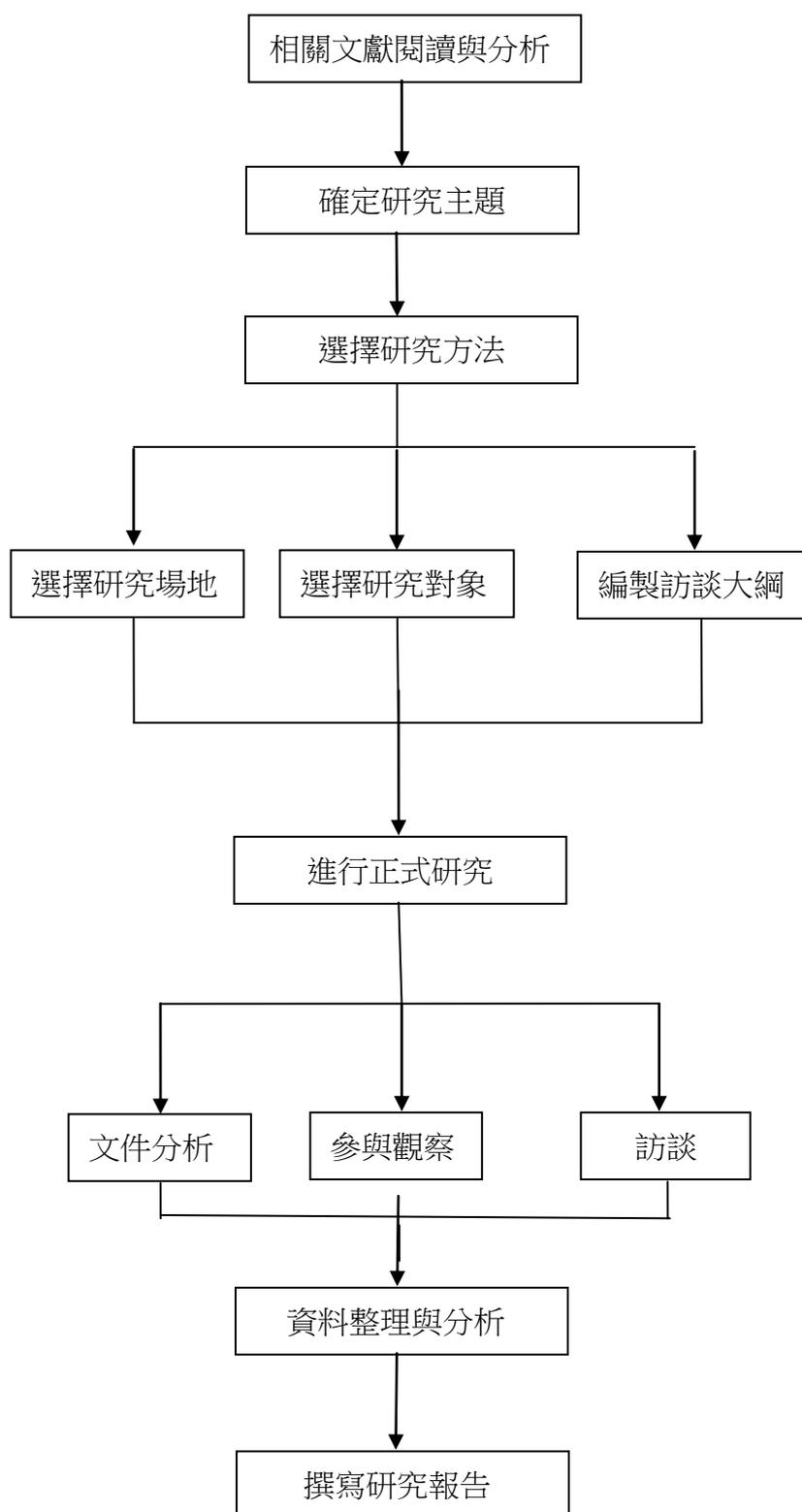
進入現場後，本研究文件蒐集資料的範圍是：學校簡介、學校行事曆、校刊、各項活動相片、文件檔案、志工團會議紀錄、研習資料。

貳、研究流程與研究架構

本研究在確定研究主題後，針對「學校志工」及「推動閱讀」相關文獻進行閱覽，經由文獻的歸納與整理，了解目前國內學校志工組織發展現況與相關理論。為了深一層探究大同國小志工組織運作現況，採用質性研究方式，透過訪談、參與觀察與文件分析等方法蒐集資料，將資料轉錄為文字。從這些資料中所發現問題，進一步深入現場蒐集資料，經過歸納、分析與整理，以瞭解學校志工參與服務之真實面貌，最後著手撰寫研究報告。

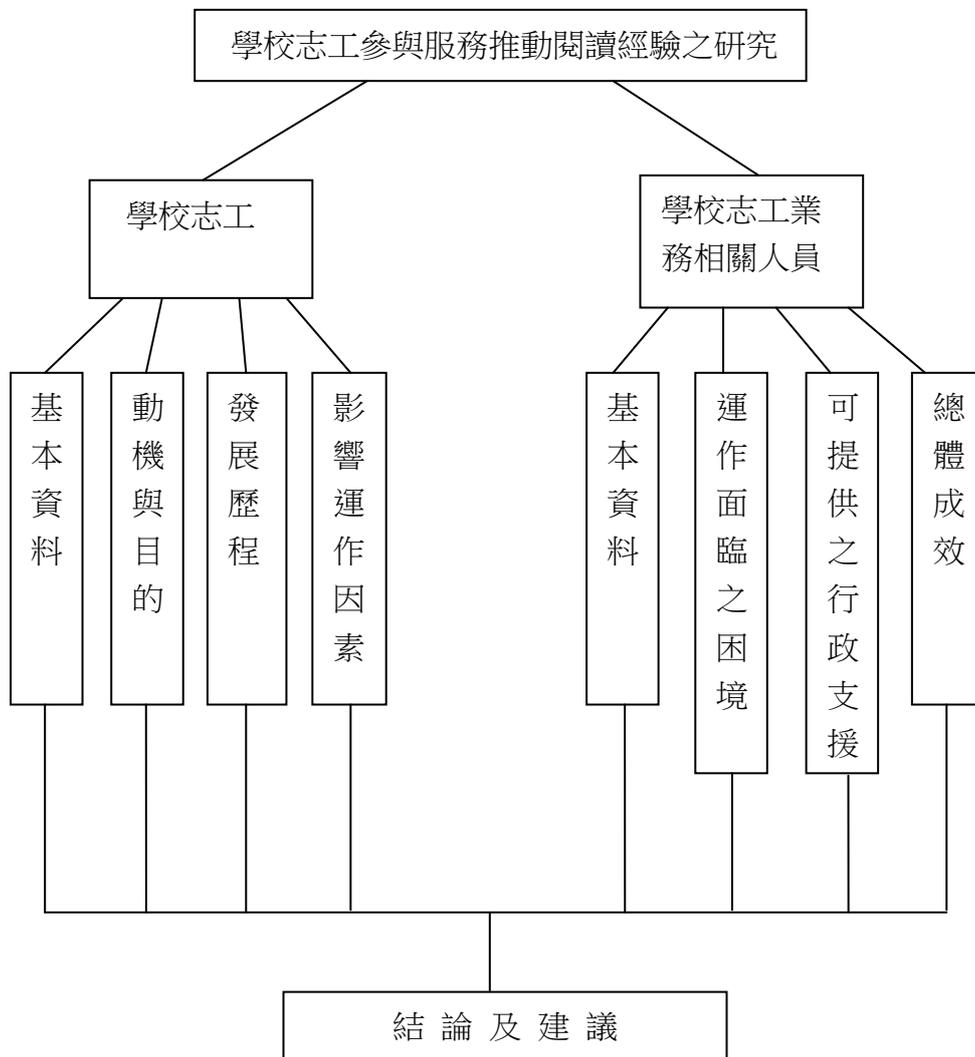
下圖3-1-1及圖3-1-2，為本研究之研究流程和研究架構：

圖 3-1-1 研究流程圖



<資料來源：研究者自繪>

圖 3-1-2 研究架構圖



<資料來源：研究者自繪>

第二節 研究現場

壹、研究對象的選擇

本研究的研究對象，以大同國小志工團的成員為研究對象，不包含其他家長，另外再加上負責相關業務老師、職員與班級教師。本研究的個案共十一位，為尊重受訪者個人隱私，於本研究中均以代號來呈現，以下針對研究對象之背景加以說明如下：

表 3-2-1 研究對象背景一覽表

代 號	性 別	年 齡	職 業	教育程度	訪談日期	訪談地點
F1	女	47	家庭主婦	高職	101.11.16	學校圖書館
M1	男	64	退休教師	大學	101.11.20	志工休息室
F2	女	62	退休教師	大學	101.11.20	志工休息室
F3	女	43	補教老師	大學	101.12.05	咖啡店
F4	女	42	家庭主婦	大學	101.12.12 101.12.13	志工休息室
F5	女	35	家庭主婦	大學	102.01.10	學校圖書館
M2	男	43	自由業	專科	102.01.11	志工休息室
T1	女	45	學校職員	專科	101.11.16	學校圖書館
T2	女	48	學校職員	高職	101.11.16	學校圖書館
T3	女	51	老師	大學	102.01.08	學校圖書館
T4	女	41	老師	大學	102.01.12	班級教室

貳、進入研究現場

一、研究主題方面

本研究主要探討國民小學志工團體之成員參與之動機與推動閱讀活動發展歷程與運作情形，因此透過志工訪談、參與觀察與資料蒐集方式來瞭解，並可提

供研究者清楚之研究方向，對主題概念之掌握更加精準與深入。因此經過指導教授的指正後，本研究主題由「嘉義縣大同國小志工組織之個案研究」，修正為「大同國小志工參與服務推動閱讀經驗之研究」。

二、訪談方面

(一) 訪談方式的選擇

個案學校之志工成員，多為家庭主婦，當她們知道被邀請為此研究之對象時，心中總有一些不自在的感覺，因此研究者為化解被研究者在被訪談時的不自然感覺，特別慎選訪談地點，諸如利用學校圖書館或附近咖啡店聚會，在邊聊邊談心的輕鬆方式下，順利完成訪談工作，並真實呈現參與志工之動機及其對推動閱讀活動的過程、運作方式和遭遇的問題，此種自然輕鬆的方式即為正式研究訪談時所採用之方式。

(二) 訪談大綱的設計

訪談大綱的設計與實施，旨在幫助研究者有效蒐集研究資訊，避免在不同受訪者的訪談過程中，因無大綱規範而遺漏所欲瞭解之研究訊息。本研究期能藉由同樣問題的提示，在與訪談對象的訪談中，獲得受訪者對問題之各種不同觀點的回應資料。由於受訪志工和老師各有不同之環境背景、立場，其對問題之反應自然有所不同，所以訪談大綱會針對訪談對象的不同而設計，如此更能符應研究問題之所需，並獲得更深入之資料。

(三) 訪談問題的發問

研究者為避免受到受訪者隨意閒聊而離題，並能為掌握訪談重點，在訪談開始時，會對研究的目的進行初步說明，確認受訪者瞭解其意義後，再開始提問，訪談過程中維持和諧自然之氣氛，會更利於獲得豐富且深入之訪談內容，訪談進

行當中會視受訪者的回應調整問題順序，並將問題之敘述更加口語化，仔細聆聽受訪者之表達。因此如何讓訪談氣氛更輕鬆、更口語化是正式研究之訪談時必須把握的要領。

(四) 訪談工具的準備

研究者進行訪談時所用的工具，主要以錄音機(筆)和筆記為主，為讓訪談順利進行，要盡量避免錄音中斷及重複操作錄音機之困擾，這樣進行訪談時才可讓研究者專心於訪談事宜，避免外在因素的干擾。

三、參與觀察方面

為了瞭解志工團體的發展歷程與運作之實際需要，研究者宜適度以觀察者的身分來參與。例如：觀察志工團體各項會議情形或是說故事現場；參與並觀察志工團體之研習成長情形。本研究觀察項目包括學校志工會議、說故事現場及志工研習課程，為求觀察之全面性，各觀察項目之不同形式均包含其中。

四、資料蒐集方面

有關文件的蒐集，研究者再針對故事志工團體歷年會議紀錄、研習課程內容及反省札記等相關文件加以蒐集，並作為訪談與參與觀察時的輔助與對照之資料，作為資料內容的擴充。

第三節 資料的整理與分析

壹、資料的整理

因為本研究採用半結構式訪談來蒐集資料，以研究者事先擬定的訪談大綱進行訪談。對於訪談所得的資料，除盡可能呈現原貌、保持資料完整性外，為使資料有條理、有系統，採下列方式處理：

一、在實施訪談時，皆輔以錄音錄下研究者與受訪者的對談，而每一次訪談之後，立即把錄音後的訪談內容轉譯為文字資料，並以此作為下一次訪談的基礎。另外，在轉譯的資料也註名訪談之人、事、時、地及相關重要訊息，以利其後的資料分析。

二、由於所得原始資料相當多且紛亂，本研究將所轉譯的文字資料進行整理編碼，並將相關編碼與以歸類，以簡化資料，使分歧雜亂的資料更有系統。

貳、資料分析

資料分析其實早在蒐集資料的時候已經開始，而且一直有交互影響的情形（高敬文, 1996）。在質的研究過程中，資料的蒐集和分析是同時持續進行的，研究者在現場進行參與觀察、訪談、蒐集相關文件或其他探究方式時，就已經持續地閱讀觀察紀錄、訪談記錄及其他文件，並追蹤資料中所呈現的主題，逐漸確定研究興趣的範圍和焦點（黃瑞琴, 2003）。因此，本研究進行期間，研究者持續透過閱讀、觀察、訪談蒐集資料，並將資料編碼，以利資料分析。

資料編碼方式是先將編碼資料分析整理後，根據研究目的、問題，並配合著相關文獻及研究情境進行歸納分析，並作成結論。資料的編碼，所有的人名皆以匿名的方式處理：受訪的對象，學校志工隊員男生以英文字母“M”來表示，

女生則以英文字母“F”來表示，第一位男生以“訪M1”來代表，第二位男生以“訪M2”來代表，女生亦同，以此類推；學校老師以英文字母“T”來表示，第一位老師以“訪T1”來代表，第二位老師以“訪T2”來代表，以此類推；第一次觀察的資料以“觀一”來表示，第二次觀察的資料以“觀二”來表示，以此類推。訪談或觀察的日期則以民國 年 月 日來表示，例如101.09.30代表民國101年9月30日。

參、資料信度

高敬文(1996)指出，為了提升資料之可信度，研究者除了需採取多種方法，從不同來源取得資料之外，還需要有意識的寫下自己的反省記錄，隨時提醒自己尋找所謂的「否定證據」(negative evidence)，以開放的心胸，記錄所有的資料。

本研究以觀察和訪談作為資料蒐集的主要方法，並輔以相關的文件資料和反省日誌，相互驗證後所得到的初級資料，並將蒐集到的資料謄寫為逐字稿，再將所得到的訊息、資料予以歸納分類，以增加研究的可信度。本研究除了以學校志工為主要的訪談對象之外，另外也訪談學校負責相關業務的老師、職員及班級教師，以蒐集更完善的資料，作為資料校正之用，而資料的記錄與日後的詮釋等，都盡量與當事人進行澄清和驗正。

第四節 研究倫理

在質性研究中，常透過訪談、參與觀察等方式蒐集資料，過程中有可能觸及個人隱私、權益與立場，而有其限制。研究時應顧及研究倫理，並不只是當研究對象的傳聲筒，有時田野倫理和學術倫理彼此互斥或矛盾，但是一篇品質良好的論文，較可能真的指出所存在之問題（畢恆達，2006）。

研究也是一種建構與創造之歷程，是故研究者應以真誠信實態度，勇敢地面對各種艱困與弔詭，但也不要因此對個人與研究對象造成傷害（畢恆達，2006）。為顧及研究倫理，研究者應以「事先預防」心態，來面對此一議題，基於此，在進行研究之前，研究者應該就研究倫理做出下列的思考：

- 一、徵得受訪者、觀察對象之同意並簽署研究同意書後，才能進行訪談及觀察。
- 二、對於受訪者及觀察對象態度要真誠，需事先說明研究性質、研究主題、如何保密、如何進行研究、文件處理方式、錄音之用意等事宜，並告知隨時可終止訪談與拒絕錄音等權利，以保障研究對象之權益。
- 三、過程中保持學術客觀中立之立場，尊重、不欺騙、不造假，對於資料蒐集與分析，盡量呈現事實真相，避免誤解或扭曲。
- 四、為顧及受訪者的隱私權，應採取絕對的保密措施，受訪者均以代號方式處理，撰寫論文時也要避免影射或和當事人資料相連結，對情境之描述也盡量不讓讀者猜到。
- 五、讓研究參與者有接近資料之權利，提高研究者與受訪者或觀察對象之對等地位，應設身處地考量研究對象之情況，不因研究者之職務而有脅迫、不正當手段取得資料之情形發生。
- 六、研究者時時提醒自己不因個人成見而預設立場，在研究中呈現真實的一面，但對於個案學校、受訪者及觀察對象之名譽亦需顧及。

第四章 嘉義縣大同國小志工團個案研究

第一節 研究場域之現況

為更了解研究對象所處的學校環境，本節茲將嘉義縣大同國小做詳細陳述，包括學校簡史、學校現況、學校特色及學校教育目標，並說明其推動兒童閱讀運動的做法及閱讀志工的運作方式。

壹、個案學校的基本資料

一、學校簡史

創立於民國十二年（日大正十二年）四月一日。緣源旨以分離性別設校並擇朴子公學校西鄰成立女校。由朴子公學校分立，校名為朴子女子公學校，創校第一任校長竹內壽。民國三十六年二月一日：校名改為台南縣朴子鎮大同國民學校。民國三十七年九月十七日：附設幼稚園設立定名為朴子鎮大同國民學校附設幼稚園。民國三十九年十月：因行政區調整，改名為嘉義縣朴子鎮大同國民學校。民國五十七年九月一日：校名改為嘉義縣朴子鎮大同國民小學。民國八十一年九月十日：校名改為嘉義縣朴子市大同國民小學。

二、學校現況

個案學校目前為嘉義縣地區班級數最多的國民小學，並於九十七學年度獲選“商業週刊”百大特色小學，國小現在有59個班級數，幼稚園有5個班級數，教職員有99人，學生人數是1642人，校地有35135.26平方公尺。

三、學校特色

(一) 強調多元學習『合唱團培訓』『節奏樂培育』『弦樂團培訓』『直笛隊培訓』美育領域。

(二) 培養『童軍野外求生技能』『畢業童軍露營活動』妥適發展獨立自主精神。

(三) 培育學童身心均衡發展『田徑體能訓練隊』讓『體適能三、三、三』廣泛推行。

(四) 推展閱讀活動，成立讀書會、巡迴書香、好書介紹....等。

(五) 推展社團活動。

四、學校教育目標

(一) 培養具備人本情懷、統整能力、民主素養、鄉土與國際意識及能進行終身學習之健全國民。

(二) 配合學生身心能力發展歷程，尊重個性發展，尊重多元文化價值，強化科學知能，以培養具備十大基本能力的二十一世紀國民。

(三) 評析學校現存優、缺點及未來的危機與轉機，擬定行拗策略，以發展學習型的優質學校。

(四) 激勵教師專業成長，發揮團隊合作與專業自主精神，強化統整課程、協同教學、課程研發、創意教學極多元評量能力。

(五) 結家家長與社區資源，引入家長專長教學，廣邀社區專業人才，共同參與學校發展，營造溫馨社區化學校。

貳、推動兒童閱讀活動的做法

深耕閱讀加強語文教育是每個學校教務處的年度工作重點，而在教育部提出兒童閱讀運動之後，除強化語文教育外，推行閱讀活動也成為教務處行事曆活動之一。以下從行政、班級及家長三方面來說明大同國小在推動閱讀運動時的各項做法。

一、行政方面：

表 4-1-1 大同國小推動閱讀的做法

項次	活動名稱	活動時間	活動方式
一	班級巡迴書箱	學校常態性活動全年實施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施對象：全校學生 2. 學生閱讀後記錄書籍基本資料並由教師或他人認證。 3. 每月公佈閱讀數量，並於期末公開獎勵。
二	與作家有約	非社團時間 每學期一場	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施對象：四、五、六年級 2. 選定作者書籍(書箱)排定進度供年段閱讀，利用假日閱讀、熟讀，以備活動中提問、回答。目前邀請過的作家有劉克襄、林佑儒、游乾桂、沈芯菱、張嘉驊…等。
三	校園說故事 (校園行動劇)	學校常態性活動 每學年 4 場次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施對象：本校師生(低、中、高年級)及家長 2. 邀請大同故事團說故事，與學生共同互動，使學生了解故事中涵意，提升學生說、聽的興趣。 3. 邀請大同故事團配合活動或時令演出，與學生共同互動，使學生了解故事中涵意，提升學生說、聽及表演的興趣。10/25、12/19~23(配合耶誕活動)、4/03、5/22
四	閱讀心得寫作(兒湖徵稿) 手工書、閱讀海報設計、中文說故事	學校常態性活動全年實施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施對象：全校學生 2. 學生閱讀書籍後，或針對報紙新聞寫作，參加閱讀心得寫作比賽。 3. 配合校刊「兒湖」主題、圖書館利用及其他各項宣導活動徵稿，導引學生主動求知，提升閱讀興趣，達到宣導效果。(上下學期各一期，另加畢業專刊)

	比賽		4. 不定期參加嘉義縣閱讀創作、手工書、說故事等比賽。
五	閱讀金、銀質獎	學校常態性活動全年實施	1. 實施對象：全校學生 2. 每 10 篇閱讀心得換 1 張銀質獎狀，5 張銀質獎狀換 1 張金質獎狀，期末參加「與校長有約」活動。 3. 結合兒童閱讀，發揮兒童創意，將優秀作品投稿於國語日報、人間福報、聯合報、大紀元全球網、優學網。
六	週週投稿	學校常態性活動全年實施	1. 實施對象：全校學生 2. 每週每班投稿一篇，名單公告於穿堂；稿件除電子檔外，統一寄送國語日報社。
七	投稿榮獲刊登作品集~第四集	102. 2~3 月底	1. 實施對象：全校學生 2. 將 2011. 03. 01~2012. 02. 20 學生投稿榮獲刊登作品集結成集出版~第三期，校慶前出版。
八	與校長有約	學校常態性活動 每學年 2 場次	1. 實施對象：全校學生 2. 每學期閱讀金質獎、榮獲刊登作者、參加縣賽第一名及全國賽前三名者，始可於期末參加此活動。 3. 上學期 1/3 共 323 位學生參加；下學期預定 6/12 舉辦。
九	大家來看報	學校常態性活動全年實施	1. 實施對象：全校學生(幼稚園、1~2 年級國語日報週刊，3~6 年級國語日報) 2. 每班設置閱報區，提供學生良好閱報環境。 3. 利用報紙做讀報活動，以年段或班群為群組。
十	查字典比賽 字音字形比賽	利用午休時間 共計 3 場次	1. 實施對象：二、三年級(查字典比賽) 5/14、15 舉行 四年級學生(字音字形比賽)5/18 舉行 2. 鼓勵學生使用工具書，增進閱讀能力。
十一	國語文競賽	配合校內賽、區賽、縣賽、全國賽時間	1. 實施對象：五、六年級學生 2. 辦理演講、朗讀、作文、字音字形、寫字等比賽活動，以提升國語文能力。
十二	圖書館利用~閱讀課程(彈性)	(本學期新辦理)8:40~10:10	1. 實施對象：一、二年級學生 2. 每日上午一、二節於圖書館上課，以提升低年級學生對圖書館的認識，。

十三	親職教育講座	學校常態性活動 每學年 4-6 場次	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施對象：全校學生及家長 2. 邀請親職教育專家推廣親職教育，並邀請出版社編輯、少年小說作者與翻譯，分享帶領兒童閱讀，以鼓勵親子共讀。
十四	安排固定時段的閱讀課	學校常態性活動全年實施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實施對象：全校學生 2. 全校學生圖書館排定全校各班閱讀課表，各班導師會在閱讀課將學生帶到圖書館指導使用圖書館。

<上表由研究者整理，資料來源：大同國小教務處>

二、教師方面

(一) 閱讀指導

各班教師除了利用閱讀課或國語課作閱讀指導，讓學生掌握閱讀的要領。各班老師或科任教師隨時可以結合課程，到圖書館借閱班級共讀的書，透過相關主題的閱讀，深化課程的內容，指導學生主題閱讀的策略。

(二) 設計閱讀學習單

各年級老師會依據閱讀內容設計不同形式、不同題型、可畫、可寫的學習單，引導學生閱讀與寫作的技巧。

(三) 配合國語文競賽指導學生

為了增加小朋友自我挑戰的機會，在學校舉辦國語文競賽之前，透過指導參賽學生，為其他學生製造觀摩的機會，提升學生學習語文的動機。

三、擔任閱讀志工方面

大同國小的閱讀活動，得以順利進行，閱讀志工的投入占舉足輕重的地位，這也說明家長參與教育活動札向的意義。大同國小的閱讀志工包含三類：

(一) 晨間故事媽媽：晨間活動的時間在教室內說故事。這一類志工大都是職業婦女，只在晨間時間志願服務，時間一到即離開學校。此類屬於分散式，並無特

定組織。

(二) 圖書館志工：負責整理書籍、編碼、借還書手續，以及圖書館環境的維護。

(三) 校園說故事志工：邀請大同故事列車團說故事或是配合活動及時令演出，與學生共同互動，使學生了解故事中涵意，提升學生說、聽及表演的興趣。

從以上大同國小的閱讀活動來看，學校方面與家長方面，都各司其職，共同為推動閱讀活動而努力。但研究者透過訪談了解在校園閱讀活動的推動與家長志工內部與外部的運作當中，也發現志工團人力不足的現象，包括新團員少，舊團員難留，家長參與意願低、行政協助尚不足等許多急需解決的問題。

第二節 學校志工參與志願服務的動機與目的

志願服務是以奉獻犧牲為主的行為，社會上仍然有許多人願意成為志工，擔任服務他人的工作，主要關鍵就是志工的參與動機（陳金貴2002）。因此，多數探討志工行為的研究者，也會重視志工參與動機之研究。參與動機可說是志工參與學校志願服務之主要動力，若無參與動機則難以實現其志願服務行為。

學校志工參與志願服務的因素並非全然一致，對於參與志工行列，每個人有不同的期待與思維，其參與動機也不盡然相同。因此，為提升志工參與服務意願，吸納更多家長或社區人士加入學校志願服務，在組織運作中，除了能夠獲得志工服務成果，也應深入瞭解志工個人的內在需求的滿足，讓志工持續參與意願，繼續為學校奉獻與付出，當一個快樂的學校志工。因此，希望透過志工參與動機的

分析，了解並滿足其動機需求，以提升志工組織效能，協助學校組織之發展。本節就大同國小志工參與志願服務的動機，分別說明如下：

壹、服務別人或看到需求

人生歷程中，在幼小年紀時極需要大人、長輩的扶持與照顧，才能順利成長；長大成人之後，很多人也會懷著感恩的心，願意為他人或社會奉獻與付出，希望自己行有餘力，也能夠回饋社會，所謂「受人點滴，報以湧泉」對社會善盡一份心力，並透過幫助他人而得到更多的快樂，是許多志工夥伴們常見之參與動機。例如：

「能幫助別人是最大的快樂，當然也很高興自己身體還能做，服務社會，能做就多做一點，而且學校孩子也能得到幫助。因為人趁著還能動的時間、活著的時間，為別人做點事情，這樣也是利人利己，一方面幫助別人，也是幫助自己，我擔任這個工作也是蠻快樂的。」（訪F2-1011120）

「…能做就繼續做，收穫就是每天有事情做，能夠幫助人，生活比較充實，有意義，我覺得獎勵不需要，甘願付出就不用得到回報……」（訪F1-1011116）

「有時走在校園內會覺得自己好像是張惠妹或蔡依林，因為有許多熱情的小朋友會大喊志工媽媽、志工媽媽，而我們也會熱情的和小朋友打招呼。」（訪F5-1020110）

F3也提及在推動閱讀過程，關懷其他小朋友就如同跟自己孩子一樣親切，她說：「每次聽到小朋友說『志工媽媽好！』我聽了就覺得很高興，感覺就像自己孩子一樣親切，把每一個孩子都當作自己孩子，讓我服務得很愉快。」（訪F3-1011205）

由此可見，志工參與學校志願服務的動機之一，是希望自己能在有生之年，多多善盡社會責任，幫助他人，不一定要有回報，或得到報酬，自己也因此而得到「助人快樂」的感受。

大同國小在每個學年開始，都會透過新生報到日或學校日當天來招募家長志工，招募的志工類別包括：交通導護、故事志工、課輔志工、圖書館志工、廚房志工……等等。家長在收到招募簡章之時，若有意願參與學校活動的家長，便會

從簡章中的志工類別擇一參加。於是，透過校方的招募志工方式也可以吸引部分的家長參與。幾位透過學校招募志工的方式的媽媽提到他們參與的經過：

「我是看到志工招募的簡章來參加志工團的。會選擇擔任閱讀志工是希望藉由擔任志工可讓孩子接觸到更多不同的書籍，自己也學會如何帶孩子閱讀。」（訪F3-1011205）

「我是透過學校招募志工時加入的。當初是因為對老師的一些教學方式很不了解，我先生告訴我，想要了解學校的運作方式，可以加入學校的兩個團體，一是家長會，另一個是擔任志工。我對家長會沒有興趣，所以就選擇擔任志工。」（訪F5-1020110）

由此可知，學校例行性的招募志工方式，提供了願意擔任志工的家長一個簡單可循的模式，這些家長看到了學校需要他，而他們也樂意為學校的孩子付出。至於如何吸引這些願意擔任志工的家長選擇推動閱讀的工作並持續參與，則還需有更多吸引的因素。

研究者發現，現代的家長因其所孕育的子女數少，對子女教育的關注度高，部分家長會積極尋求參與學校事務之機會，而成為常見的「家長」志工。他們為了子女教育，願意到學校服務，因為每個孩子都是父母親心中的寶貝。而一些家長志工在參與學校服務過程中，除了能隨時掌控孩子在校狀況外，也希望能引起老師對子女更多關注。由於長期在學校服務，家長志工與老師有良好互動，久而久之彼此相互熟識，與老師更有機會溝通，也能了解子女在學校生活狀況與學習態度。從以下三段訪談亦可見端倪。

「一開始我是為了自己孩子而加入志工團，我原本擔任導護志工，那是因為我看到我的小孩子過馬路很危險，我不得不跳出來當導護志工，後來圖書館也缺人手，在時間不衝突的情況下，我也擔任圖書館志工。我覺得人就是要互相，我相信我有為學校付出，學校老師也會對學生付出相同的一份心，我就是覺得說我的小孩在這裡，我就要奉獻在這裡…小孩子是很大的動機。」（訪F1-1011116）

「我是在補教界工作，每天工作回到家孩子都快睡了，自己也沒力氣陪孩子閱讀，心想如果白天到教室擔任說故事媽媽，無形中也可以培養孩子養成閱讀的習慣。」（訪F3-1011205）

「孩子的童年只有一次，所以我辭掉工作專心陪伴孩子，等孩子上了小學我就加入學校志工團隊，我想更了解孩子在學校的情況，這樣才有更多的話題和孩子互動。」
(訪F4-1011212)

上述可以發現，多數學校志工媽媽一開始會基於對子女教育的關心，而願意走入校園擔任志工，在一連串的服務過程中，他們發現，擔任志工其實不只是關心自己孩子教育而已，無形中他們也服務更多需要被照顧的孩子們，而讓自己參與志工的行為更意義非凡，也是學校志工參與動機異於其他組織之關鍵所在。

貳、自我成就或發揮所長

我們面臨的是一個知識爆炸的世代，也是終身學習的時代，因此很多志工會抱持著「活到老、學到老」的情懷，希望自己在奉獻、付出過程中，也能吸收一些新的知識與資訊，伴隨自我成長。林勝義(2006)就指出，人生是一連串不斷追求成長過程，追求自我成長也是人類共同一種願望。

「因為我本身是家庭主婦，一般來說會生活圈比較狹隘，比較封閉一點，來這邊有時候學校有安排一些課程，所以也學一些跟教養孩子有關的課程，在管教孩子一些觀念就不一樣，也得到不少新的資訊…」。(訪F1-1011116)

「我們的志工團裡有一些培訓課程及親職講座，我聽別人說當志工是付出，不過我是覺得收穫的比付出的還多，比如說我們去上課，那就是我們的收穫了。」(訪F5-1020110)

「為了讓志工服務工作更專業，所以我們必須經常進修，在過程中我們結識了嘉義縣市許多在不同領域付出的志工，您能想像嗎？那樣的感覺是一種美麗而溫馨的感動，社會上竟然有這麼多熱心服務的人，無怨悔的付出自己寶貴的金錢或時間，默默在社會的一角付出且不求回報，說真的我以所有的志工為榮，感謝大家共同努力，相信社會將會更美好。」(訪F4-1011213)

由此可以看出學校志願服務參與動機可能基於利他、自利與互惠，也就是說志工參與動機存在多元性與複雜性。如同曾士雄的研究(2001)指出，社區或家長參與學校志工，其動機之一為參與學校需求。本研究亦發現，志工在參與服務

過程中，一方面自我奉獻與付出，另一方面也從學校所安排訓練課程中，獲得陪伴孩子成長等自我成長課程。

林勝義（1990）提出，民眾參與志願服務工作可視為一種目的，或是為達成目的一種手段。而學校志工在參與服務過程中，志工除了必須接受基礎訓練與特殊訓練之外，學校也為志工安排一系列親職講座與訓練等自我成長課程，讓學校志工在服務過程中，也能學得一些知識與技能，增進自我成長機會，是志工服務的另一種收穫。

志願服務工作是人人可參與，但未必人人可勝任，有些服務內容必須具備一些專業背景。因此，學校需要一些專才志工提供學生更多學習資源，也需要有高度服務熱誠志工參與學校事務，而這些條件往往需要志工個人對於服務內容的了解與興趣。對於服務內容感到興趣，又能展現自我專才機會，其內心必然充滿歡愉與快樂，可以激發個人持續服務之意願與動機。

「我原本是幼稚園園長，為了家庭因素而辭掉工作，當孩子上了小學，我也跟著加入志工團，我學的是教育，面對孩子是我的專長也是興趣，在這裏我感覺到我是被需要的，也可以填滿我心中的空白。」（訪F4-1011212）

「我是在圖書館服務的志工，是因為自己也喜愛圖書館的閱讀環境，可以一邊參與志願服務，替學生提供借還書服務，也讓自己有更多機會，沉浸於書堆中，享受閱讀樂趣。」（訪F1-1011116）

「原本很喜歡我的工作，但是我因為配合孩子的成長還有婆家的希望，因而辭掉工作，回到家裡來幫忙，我有一段很長的時間無法平衡我自己。從原本的小有成就到那種失落感，我很不習慣，一直想要找到一個可以讓自己揮灑的空間，來學校推動閱讀讓我找到這一塊。」（訪F5-1020110）

「我本身是美語老師，我喜歡到班上為孩子說故事、帶動唱，還有教孩子美語，在這裏我可以發揮我的專長。」（訪F3-1011205）

「『我真的很幸福，有一個很會說故事的媽媽。當媽媽到學校說故事、演兒童劇時，我看到同學們都聽得很入迷，我深深以媽媽為榮。』當我聽到孩子這樣告訴我時，我好感動，這也支持著我繼續散播愛心，發揮說故事的本領。」（訪F5-1020110）

因此，志願服務工作也可以當作是一種成長和學習，他們不但將所學用在自己孩子身上，更希望也能教育其他孩子，這是將小愛化為大愛的最佳典範。

參、擴展人際關係或人脈

在國小由家長組成之志工團，較一般社會上其他性質志工團有所不同，因目前國小學制採學區制，兒女就讀同一學校，家長彼此的互動的機會較多，彼此之間常常會交換教養資訊，較容易建立友誼。因此，由志工團的團員，根據自己的社交群中邀請適合的人加入，也是一個相當重要的加入動機。例如，訪談中一位志工就說：「有志工媽媽邀我去…，如果自己一個人，我也不敢主動去報名參加」，可以看出他們生活比較單純，他們常常是透過同伴或老朋友相約，一起加入學校志工團隊。在付出過程中也認識更多的夥伴，接觸更多的人，而擴展自己原本單純的生活領域。

F1就說：「我原本只擔任交通導護志工，後來是因為孩子班上同學的媽媽(也是學校志工)告訴我圖書館缺人手，我想來幫忙整理一下書，當作運動也好，我就這樣參加了圖書館志工。要上臺演戲或說故事，我可能還不行，慢一點再說，但是一些粗重的工作，儘管找我。」(訪F1-1011116)

F1就這樣自然的加入了推動閱讀的行列，且從此之後，經常參與故事列車團的活動。由此可知，透過成員的社交圈，邀請同是家長的朋友加入，即使，受邀者對推動閱讀的內容仍然不了解的情況下，也會因為朋友的關係進來看看，這也相對增加了其接觸閱讀的機會。接觸之後，若其認同志工團的活動或有興趣，便有長期發展的可能性。

另外也有一些志工分享了他們不同的經驗：「來學校後，思想上變得比較豁達，較不會侷限在自己的小框框，不會只是照顧自己家庭及小孩，也會考慮照顧其他家庭的小孩，視野會比較遠…，也因為這樣認識了學校校長、主任、老師和其他志工夥伴，甚至大家都成了好朋友。」(訪M2-1020111)

「退休後如果沒有來學校做志工，也是在家裡坐，沒事情只看看電視，不然就睡覺，

沒事情做很無聊，來當志工認識了很多新朋友，也找到志同道合的夥伴，我們還常約好一起運動或是爬山呢！」（訪F2-1011120）

「我原本的生活圈比較小，所以希望藉由當學校志工來擴展我的人際關係，這樣一方面也不會跟社會脫節，一方面可以由此去增加一點生活的成就感。」（訪F5-1020110）

「我的先生是個牙醫師，而我加入志工團認識的一些朋友或老師，因為我的緣故變成我們診所的常客，我並沒有刻意招攬生意，但因為彼此已有信任感，他們也自然而然的信賴我先生，這是當了志工的另一個好處。」（訪F4-1011212）

「因為這所學校是我服務的學校（從這所學校退休），希望能多付出一點，目前我也是領國家的退休俸，而且我家就在附近，大家原本就是同事，做起來很快樂…」（訪M1-1011120）

這些人都是因為加入學校志工團隊後，而能夠認識更多的志工夥伴，擴展自己生活領域，也拓展自我人生視野，這對於參與動機是一個重要因素。

綜合以上，我們瞭解到志工團體常常是結合一群志同道合夥伴或朋友，以歡喜的心情一起來參加志願服務工作，透過學校志願服務團體以延伸個人生活觸角，擴大自己生活體驗，增進人際關係，甚至拓展其人脈，讓自己的生活領域更為開闊。志願服務工作也可說是人生發展另一種有意義的追尋，它提供了另一個舞臺，使自己有機會實踐關懷社會，服務學生、人群，肯定自我價值所在，也讓自己生活變得燦爛與更有活力。

小結：

對於參與志願服務因素而言，個人內心可能存有不同的期待與目的，其參與服務動機也不盡相同。從以上的訪談結果，可將志工參與的動機歸納如下：

1. 志工參與動機是多元且複雜的，也可能隨著時間而改變。
2. 志工參與志願服務，部分家長志工是基於子女教育，而參與學校志願服務。
3. 志工參與志願服務除了個人內在的心理因素，也會受到外在的人際關係及當時社會情境的影響。

4. 志工參與動機具層次性，會有利己而趨於利他、社會關懷、人際關係與自我實現等高層次需求。

研究分析與動機理論文獻結果相近，均屬於人性心理層面，強調內心思維與感受，而這些感受與認知是參與志願服務的重要因素。為促進志工持續參與服務，吸納更多家長與社區人士的加入，學校志工組織之經營，除了講究志工服務品質之外，也應深入瞭解志工個人的內在動機與需求，滿足其需求。

第三節 學校志工推動閱讀發展歷程

壹、 志工推動閱讀的目的及概況

一、 志工推動閱讀的目的

在資源匱乏的小市鎮中推廣兒童閱讀，無疑是一項艱辛的挑戰，卻也是一項甜蜜的負荷！

在這裡，單親家庭、隔代教養及外籍配偶者比率偏高，弱勢的孩子們三餐想要溫飽已是件不容易的事，父母或養育者，根本無力陪伴或鼓勵閱讀！有些孩子們正經歷著沒有故事陪伴也無法閱讀的童年。『故事列車團』的誕生，是因應學校推廣”深耕閱讀、悅讀久久”的理想孕育而生的；初衷是為了支應學校的班級或年段說故事，卻因人力漸增，逐步發展為以說、學、逗、唱、舞、劇的校園行動劇團，將說故事、演得生活化、趣味化，以貼近孩子的生活現實，也讓孩子閱讀這些書時，能更淺顯易懂，也總能引發共鳴、會心一笑，因此愛上這些書，更進一步喜愛閱讀。

「學校成立志工團推動閱讀的基本動機，就是希望能在學校的推動之下，讓在家裡沒有辦法獲得協助，也就是說孩子無法從爸媽那裡培養閱讀習慣的家庭，在學校有機會可以補救起來。基於這個動機，我們號召一群原本就在各班級服務的「晨間故事媽媽」以他們做基礎，將這個觀念加以傳遞，再透過學校較有系統的組織與培訓，漸漸擴大影響的規模。所以最先參與的志工媽媽們非常積極，彼此也有認識互動，這樣就能成事。」(訪T3-1010108)

「心靈的啟發不能用錢去衡量，你不知道什麼時候這個孩子可能發明了癌症新藥或某一種科技產品，而改變了世界。世界會因為這孩子而不一樣，這孩子可能會因為閱讀而不一樣。」(訪T4-1020112) 學校的一位老師說出了閱讀的重要性，也肯定了學校志工為了孩子推動閱讀的努力。

「我相信用閱讀可以改變孩子的未來，提升國家的競爭力。」(訪 M2-1020111)

「閱讀是一件快樂的事，養成閱讀習慣的孩子，學習能力也會大幅提升，不僅因閱讀而擁有自學能力，也能從書中學會情感的培養和抒發，培育健全完整的人格。」(訪F2-1011120)

為此也更加體認到，推廣兒童閱讀不單是靠政府與學校的獨立奮戰得以達成，更需要多方力量與資源的挹注，以多元的型式協力參與，才能有效地將閱讀計畫真切落實！尤其是在弱勢地區，如何讓孩子因為喜歡聽故事，進而願意閱讀，又因為開始了閱讀，而能大量閱讀，因而喜悅地沉浸在閱讀的大千世界中，是大同國小志工們共同努力的目標！

二、志工推動閱讀的概況

為了瞭解志工團體的發展歷程與運作之概況，研究者以觀察者的身分來參與其中。從觀察志工團體各項會議情形或說故事現場及志工研習課程當中，將得到的資料加以整理如下，作為訪談時的輔助與對照之資料。

(一) 於九十六學年度上學期，經由學校辦理說故事志工培訓：

96.09.22~96.10.27 共辦了六場次，並因擔任「班級故事媽媽」而受邀配合學校推廣「深耕閱讀、悅讀久久」的理想，支援學校的班級或年段說故事；初期，

答覆受邀成員者僅有 2-3 人，後因希望能生動故事之內容，加入更多元的表演型態，遂由成員自行號召其它志工成員達 5 人後克難成軍。

(二) 五人小組成員中，除了故事媽媽，還有志工爸爸，每一個人都有自己的工作和事業，同時也各懷專長，並相約彼此都可以配合的時段至學校圖書館挑選故事、分析故事精髓與表演架構，在年段說故事中，為了襯托出故事的意涵、表現故事的精神，並貼近孩子的現實生活，會設計一個兒童現實生活情境的故事前導短劇來引起動機，再進入故事本體的說、演，最後再銜接至短劇作為結語及反思！此法，後來成為本團說故事成員的表達特色。

(三) 配合學校節慶，協助辦理聖誕節及各項活動等，演出多場行動劇；在行動劇演出前，除了定期聚會挑選演出故事，及討論演出鷹架外，並進行工作分配與角色選配，另在毫無經費支援下，自由奉獻、自製服裝、道具，自籌角色所需，對這些非專業演員出身的父母而言，一場劇碼的誕生，往往是十多次聚會粹鍊而來的成果，也或許是這般無私的奉獻，團員們個個是默契絕佳、感情更是深厚，也因此更能自在的發展出自己的潛能！

(四) 由於每一場的表演，都獲得師生們高度的認同與肯定，更因表演精彩又深具寓意，師生們紛紛期待有新劇之演出外，也因此號召了更多父母及退休教師的參與和討論，紛紛由幕後的協助，轉由幕前的演出！

(五) 故事列車團團員已由九十六學年上學期的 5 人小組，於學年結束後增加為 10 人、於九十七學年度又陸續增加 5 位成員，目前成員總計有 15 人，並陸續號召增加中。

(六) 為弭補教職員人力之不足，志工團人員更身兼圖書館志工，支援圖書館書籍整理，也協助辦理校慶捐書活動--利用校慶、園遊會結合家長會，辦理書香滿校園捐書活動。

(七) 學校辦理家長活動、研習，為了讓參與的家長專心上課，配合說故事協助照顧兒童。

三、志工推動閱讀的具體成果

(一) 『故事列車團』系列活動與具體工作：

1、校園說故事：

- (1)兼任班親會志工，配合班級於晨光時間進行班級說故事活動。
- (2)擔任學校年段說故事團隊，配合低年級利用週二下午彈性時間說、演故事。

2、校園行動劇：

配合週二下午及週五非社團時間演出精彩劇碼，至目前為止共演出~誰最有勇氣(耶誕篇)、誰最有勇氣(新春篇)、是蝸牛開始的、國王駕到、我選我自己、土撥鼠的禮物、小奇的藍絲帶、明鑼移山、吉普賽王國，共演出二十二場次。

3、配合公立單位進行社區或學校巡演宣導：

於九十七年度下學期獲嘉義縣衛生局肯定，邀請參與禁菸宣導巡迴演出“菸菸一熄”等拒菸戲碼，以非教條方式成功達成宣傳目標。

4、擔任校園圖書志工：

- (1)整理圖書：協助定期或不定期到校整理圖書。
- (2)支援學校及縣內閱讀有關各項活動。
- (3)協助辦理校慶捐書活動：利用校慶、園遊會結合家長會，辦理書香滿校園捐書活動。

(二) 成長精進與未來展望：

1、成長精進：除了參與各項成長培訓與研習並參與每次演劇鷹架之討論。

- (1)參與學校辦理之說故事志工培訓：96.09.22~96.10.27 共六場次。
- (2)參與閱讀志工行動學堂研習。
- (3)參加志工成長研習暨聯誼活動：分成成長及聯誼二部份。
- (4)參與圖書志工快樂行分享：志工甘苦談~成長的動力。

(5)參與故事列車團演劇鷹架之討論會議。

(6)觀摩與學習校內、外專業之說書人說故事的方法與理念交流。

2、未來展望：

(1)繼續配合學校需求，號召並吸納更多校內家長參與本團，以強化運作效能，並共同關心兒童閱讀之推展。

(2)結合社區資源與人力，以邁向社區型故事劇團發展，擴大服務範圍，以期能同時服務本校以外的學校及鄰近社區。

(3)推動並鼓勵團員定期進修，或自籌經費舉辦相關優質團隊之觀摩進修。

(4)朝向政府立案之故事劇團邁進，讓本團能在擁有經費來源的支持下永續及健全發展。

貳、志工參與服務的歷程

自從進入研究現場後，研究者就針對志工推動閱讀的發展歷程與理念等問題，與多位志工進行正式及非正式的訪談。而在近一年來，參與觀察團內課程、活動的過程中，研究者也會隨機與在現場的主要訪談者做非正式訪談，有時藉由閒聊，都可以得到許多寶貴的訊息。

為了瞭解這群閱讀志工們，對於推動閱讀的想法，及加入故事列車團後，對這個團體有何看法？因此，研究者以故事列車團之主要團員做為訪談對象。而在推廣說故事活動方面，為了瞭解團員們從事說故事服務之後，校方主事者及班級教師，對於推廣校園說故事這項活動的看法與態度，因此研究者選擇與團員互動頻繁之設備組長、圖書館員，及班級教師做為訪談對象。期望從訪談過程中，知悉目前國小主事者及第一線教師，對於校園說故事及故事志工之看法，與實際互動之過程。

一、志工參與服務的訓練課程

經由訪談及參與觀察，發現有部分的故事媽媽是先參與故事志工培訓後，再進入班級推動閱讀；有些是直接到班上為孩子說故事，發現學有不足，再參加學校辦理說故事志工培訓；有的志工則原本就是箇中高手，學有專精的了。

「當我知道學校辦理說故事志工培訓，我馬上報名參加，因為之前只是講故事給自己孩子聽，如果要在臺上表演，那就真得要有兩把刷子呢！」(訪F5-1020110)

「我原本的工作是幼稚園園長，因擔任『班級故事媽媽』而受邀配合學校推廣“深耕閱讀、悅讀久久”的理想，支援學校的班級或年段說故事。」(訪F4-1011213)

「一開始我是陪著自己孩子進入班級，因為我發現當級任老師去開會時，低年級的孩子很容易亂成一團，反正我都已經來到學校了，就待在教室說故事給班上孩子聽，陪大家度過晨光時間，後來學校辦理說故事志工培訓，我當然就馬上報名了！」(訪F5-1020110)

整體而言，這些推動閱讀的志工們進入校園參與服務前是有備而來的，根據這點，學校設備組長也提到「為了配合學校推廣“深耕閱讀、悅讀久久”的理想，從96.09.22~96.10.27 共辦了六場次的說故事志工培訓，講師由學校安排，課程有合作思考的說故事方法實作討論、親子讀書會、兒童團體的經營技巧、製作手工書等。」(訪T3-1010108)

二、志工參與服務的發展歷程

我們已大致瞭解到學校志工於參與服務前所做的準備後，在志工真正進入服務學習的行動階段，研究者經由訪談、參與觀察和文件資料的分析，就其參與的發展歷程分為：從單打獨鬥到互助合作、從校內推動閱讀到校外分享經驗，以這二方面說明如下：

(一) 從單打獨鬥到互助合作

藉由訪談，發現故事媽媽參與培訓後，大部分是回到班級或圖書館支援，一開始並沒有一個固定的組織，志工彼此也缺乏定期的聯繫，加上當時學校並沒有規畫推動閱讀的種種細節，也沒有對口單位與他們互動。

「我有空就撥出時間到學校服務，一開始我只和班級老師排定時間，看他什麼時候需要我去支援……」(訪F5-1020110)

「草創期雖然比較辛苦，但是因為沒有規則，時間也較為彈性，反而很好安排課程，班級老師也給我很大的發揮空間。」(訪F3-1011205)

「其實在開始服務那段時間，班級聽故事的需求遠大於故事志工人數，但是每一個成員卻從不計較，為了滿足了所有班級、所有孩子的願望，大家都會盡量安排出時間。」(訪F4-1011213)

「有一次在圖書館碰到一位志工朋友，在彼此短暫的交流下，我才發現原來有很多故事媽媽和我做著同樣的事情……」(訪F5-1020110)

「看到故事媽媽辛勤的付出，我心裡想應該建議學校將這些志工組織起來，成立一個故事組或什麼的，讓大家可以在分工下進行各項活動，更在互相支援合作下完成。」(訪T1-1011116)

「故事志工們彷彿是圖書館利用教育的支援老師，在圖書館或教室內努力的扮演老師的角色，他們期勉自己能到大同國小的每個角落散播幸福，現在班上小朋友不僅愛到圖書館看書、借書，更愛聽故事媽媽說故事，這都是志工們秉持初衷，認真經營的成果，這真的很令人感動。」(訪T4-1020112)

後來是因為有召集人熱心地把大家找回來，想把這股力量集結起來。

「起初學校撥經費培訓故事媽媽，其實並沒有計畫將其發展成故事志工團體，反而是培訓後的夥伴和我在閒談中聊起，我們何不組成一個說故事團體，來為更多的孩子服務。靠著一股熱忱讓成員聚集為孩子說故事，成為一個自發性的組織。」(訪T3-1020108)

「成立故事列車團後，開始了校內行動劇的演出，我們一開始的成員只有五人，有時還必須分飾多位角色，雖然過程辛苦，也讓這群夥伴感情日漸加溫，不需任何言語都能了解彼此的需求。」(訪F4-1011213)

「小組成員中，除了故事媽媽，還有志工爸爸，每一個人都有自己的工作和事業，但為了每一次的演出，我們相約彼此都可以配合的時段至學校圖書館挑選故事、分析故事精髓與表演架構……」(訪F3-1011205)

最令小朋友們期待的就是每年的年度大戲。誠如志工F4所說的：「我們不是專業的演員，但我們有專業的演出！我們不是專業的戲劇製作，但我們是用心的籌備一齣齣的好戲，是要感謝所有參與的熱心志工，因為有大家的通力合作，讓每齣戲都能完

美、精彩的上演！」(訪F4-1011213)

而設備組長也提到：「每一部戲在製作過程中，從劇本改編、音樂尋找大多都是團員們熬夜及數次討論而成的；道具製作因為經費有限，很多都是志工自己製作、自掏腰包才完成；戲劇排演是一次次，經過不斷的修正與努力，一切的付出只是想與小朋友分享故事，希望能從故事得到啟發。」(訪T3-1020108)

剛開始的熱忱讓成員聚集為孩子說故事，成為一個不具規模的組織，原本不拘形式的會議，也配合團體發展及說故事所需的能力，發展成固定會議模式。這令人聯想到暢銷全球的「秘密」一書中揭露的「吸引力法則」，簡單來說，就是「同類相吸」的道理，「同類」會吸引「同類」，因此當你出現了一個思想，也會再吸引其他同類的思想過來。而大同國小就有一群秉持服務社會理念的人，因為有相同的心自然就互相吸引，團隊的夥伴們回饋社會的用心與努力，是令人深深感動的，所以志工團是一種「實踐愛的吸引力法則團隊」，在夥伴們努力經營下，大家彼此分工合作讓團體得以永續經營。

(二) 從校內推動閱讀到校外分享經驗

故事團的成員們，在團體經營的這條路上，不斷地嘗試與修正，期望能使故事團的運作愈上軌道，除了希望大同國小的孩子能享受故事外，她們不吝到友校分享，希望更多家長加入，更多學校推動，讓更多孩子有機會沉浸於幸福故事中。

「由於每一場的表演，都獲得師生們高度的認同與肯定，更因表演精彩又深具寓意，師生們紛紛期待有新劇之演出外，也因此號召了更多父母及退休教師的參與和討論，紛紛由幕後的協助，轉由幕前的演出！」(訪T1-1011116)

「每一次的演出都得到許多好評與迴響，我們曾配合公立單位進行社區或學校巡演宣導菸害防制的重要，受邀至東石國小、嘉義縣衛生局參加演出，而這些都是大家努力的結果。」(訪T3-1020108)

在訪談過程中，團員們也分享了從校內推動閱讀到校外分享經驗的一些體驗與感受。

「原本開會的方式總是較為隨性，一見面免不了先婆婆媽媽一下，聊一下家庭近況或孩子的教養問題……等，後來因為加入的團員變多了，分工明確，加上外界的殷殷期待，讓我們變得積極謹慎，每周有固定的時間開會，每學期初會先安排好這學期的行事曆，感覺做事更有效率了。」(訪F3-1011205)

「本校故事列車團曾經與北回國小志工團交流，一起分享推動閱讀的經驗，那次大家都有很大的收穫，也聊得很愉快。」(訪F5-1020110)

「我覺得如果“推動閱讀”形成一股風氣，就會吸引很多志同道合的夥伴，活動就會比較好進行，雖然可能也會有不同的問題浮現出來，每個地區都有他的特性，所會顯現出來的問題會不一樣，有機會大家彼此交流，互相討論，我在這邊做，你們在那邊做，可以把我們的經驗告訴你們，你們需要我們支持，我們也願意提供意見。」(訪F4-1011213)

F3 給了自己這樣的期許：「無論在校內推動閱讀或在校外分享經驗，我們都得到各方的支持與鼓勵，未來我們會將這樣的鼓勵轉為動力，再接再勵的用行動來實踐我們的志向。」(訪 F3-1011205)

綜上所述，這些故事志工累積能量，在大同國小營造歡樂與想像，更希望其他學校有更多人願意投入這個行列，為大家的孩子們創造幸福。

小結：

綜合本節，可以瞭解學校志工推動閱讀的目的及發展歷程，也歸納出志工參與服務的歷程會隨著時間而有所改變，雖然在參與過程中有來自不同方面的壓力或困境，但是一旦遇到難題，莫不全力尋求解決之道，相信有決心就可以做得很好。這符合廖宮鳳(2004)的研究，志工們在服務的過程中，會因為班級秩序無法掌控、專業知識不夠而產生挫折感。同樣的，葉瑞枝(2010)的研究中指出學校志工在服務學習遭遇困境時，會以尋求他人協助和自我導向學習予以因應。

第四節 影響志工團體運作之因素

學校志工提到剛開始參與推動閱讀時，常遇到一些阻礙，曾讓他們萌生退意，所幸也得到其他外界的支持，讓他們有持續的動力，以下就他們遇到的阻礙、得到的支持及個人的改變來加以探討影響志工團體運作之因素。

壹、遇到的阻礙

志工在推動閱讀時，或多或少都面臨來自外在及內部的壓力。

一、外在的阻礙：

外在的阻礙包括時間不夠、家人的支持薄弱、子女的照顧與壓力、以及家務分工等。

在探討志工參加意願因素時，「對家庭有利」是一大因素，相對的，阻礙家長參與志工，「家庭」也是重要的因素。阻礙志工團運作的家庭因素因每個家庭的狀況不同而有所差異。大同國小志工團的團員絕大部分為職業婦女或是家中經營商店的人，因此，時間便成了最大的問題。資深團員F1，從志工團成立以來即始終積極參與，回顧多年來從事志工工作中，他所遇到的困難，他不假思索的說：

「我最大的困難是時間不允許，支持我的是家庭，但綁住我的也是這個家庭。」
(訪F1-101116)

「當時間有衝突則以小孩優先，多利用先生外出工作時利用空檔參與。」
(訪F3-1011205)

F4的問題則是花太多時間在準備資料，一度引發家人的反對：

「我比較完美主義，每次在表演之前都會花很多時間準備，所以睡眠品質不好，我先生看了會心疼，他認為我把志工當作是員工在做，所以他會叫我不那麼辛苦。」(訪F4-1011213)

同樣是家庭的問題，還有些志工的困境來自於自己的「孩子」。F4曾經分享

其他團員的例子，該志工因為她的孩子在班級出現適應不良而拒學的狀況，因此她被先生指責而黯然退出，先生認為太太到學校擔任志工是為了孩子，但是付出卻未得到他們預期的回報，老公問她：「你到學校服務得到了什麼？孩子都沒有照顧好。」因此該位志工退出了志工團。

F5也曾經遇到相同的問題，尤其孩子上了高年級之後，兒子的數學成績一直處於落後的狀態，這讓他壓力很大，常常會質問自己是不是要繼續待在志工團。他說：「孩子的成績也曾經是我遭遇的困難，那一段時間常常很掙扎，但是我從來不曾離開過這一塊，因為我很喜歡閱讀，又從這裡得到很大的成長。」(訪F5-1020110)

有子女在就學階段的婦女通常是最忙碌的，不僅要照顧家庭，大部分還需分擔養家活口的責任。T2說出了一位志工團團長的經歷：

「這位志工團團長家中開店做生意，原本生意部份大都由公公婆婆來負責，這讓他可以無後顧之憂的加入志工團，甚至擔任團長之職，擔任團長期間他積極負責，加上他的人脈廣闊，當時志工團的人數是成團以來的最高峰，團員的向心力也很高。但後來公婆相繼生病，使得他不得不放棄這志業，回到家中照顧生意及照料公婆、孩子。」(訪T2-1011116)

根據研究者觀察發現，以上幾位志工所遭遇的問題，事實上代表了多數家長參與學校活動所面臨的狀況，從他們的經驗中，也提供了一些寶貴的經驗以供參考。

二、內部的壓力：

內部的壓力包括志工本身情感表達的障礙、自信心不足、難以掌控學生的需求等。

訪談時，多位志工表示所遇到的難題及解決之道如下：

「我原本是位晨光媽媽，一直都在孩子的班級服務，在跟小朋友互動時覺得好像能力上感覺到不足，發現自己好像已經沒有什麼東西可以給小朋友了，這一度讓我很想打退堂鼓，後來覺得參加培訓應該可以給自己一些能量，所以就進來了。」(訪F5-1020110)

「起初參與演出時相當缺乏自信，都儘量做幕後協助的工作，但因為其他團員的鼓勵，會慢慢放開自己。」(訪F1-1011116)

教學進行中，教學者與學生互動是否良好，學生秩序掌控是否得宜，都會影響教學品質。

「遇到的難題大多和學生有關，如果遇到沒有辦法處理的，我會請求老師或主任協助，畢竟他們還是比較瞭解孩子們的狀況。」(訪F3-1011205)

「當孩子的情緒比較浮躁時，這時候秩序就比較難以掌控，有時說的故事孩子已經聽過，他就會坐不住，甚至干擾別人，這時我會先安撫一下他們，來個有獎徵答提起他們的興致，我不喜歡用強制的方式把他們壓下來。」(訪F4-1011213)

俗話說：「巧婦難為無米之炊」，每當要演出一場大型舞臺劇時，劇本的挑選常讓他們深感困擾。

「舞臺劇的題材有時是為了要配合節慶，有時則是某一種政策宣導，要寫出一種劇本，同時對低、中、高年級不同年段孩子的胃口，還真是令人傷透腦筋。只好利用開會時，大家努力搜集資料並集思廣益，以因應大家的需求。」(訪F4-1011213)

學校志工在服務過程中，為了使教學更加順暢或表演更佳精采，無不卯足全力準備；遇到難題，也會積極尋求解決的方法；甚至在團員遇到挫折時會互相給予協助或打氣。

貳、得到的支持

學校中與故事志工運作相關的人員，主要的有校長與行政人員、級任教師、學生及學生家長會。對於故事志工而言，這些人員是故事志工的後援，也是他們持續推動閱讀的動力來源。

一、校長眼中的志工

校長非常看重志工對學校的奉獻及愛心，因為他認為人生活的意義在追求人生的價值，志工額外奉獻的愛心更是可敬。他們除了照顧自己的孩子外，也照顧別人的孩子，這種服務的精神擴散出來，就是社會堅實的力量。

在年度志工團會議中，校長就這麼讚許他們：「…現在台灣的社會治安，各位都很清楚，確實很亂，現在青少年犯罪率非常高，連國中生都有辦法做一些傷天害理的事，因此如何發揮我們人生的價值去照顧更多讓我們照顧的孩子，那我們生命會更燦亮，我希望這樣的組織，透過閱讀活動可以將這樣的服務精神擴散出去。我認為我們做我們應該做的事，做有價值的事，發揮人生的價值是非常重要……」(觀1-1011130)

從這點可以看出校長對於志工推動閱讀持正面的態度，他很喜歡家長來學校，並且認為他們的參與，可為學校帶來變化與生氣，而讓學校活化起來。

二、教師眼中的志工

有受訪教師認為：「這些志工很好溝通，而且大都能謹守分寸，不會干涉班上的事」，這讓他們與閱讀志工間，有了良好的印象。

「我對於這些志工在學校的工作，無一不打從心裡佩服他們，尤其當我看到孩子聽完故事後臉上的喜悅及人潮總是絡繹不絕的圖書館，我就更覺得志工媽媽真是值得敬重。」(訪T4-1020112)

帶學生上閱讀課時，我會告訴他們：「看！這麼舒適乾淨的圖書館都是志工們整理的，他們不是我們學校的工作人員，只是你的父母，可是他們都願意付出，那這學校是我們在待的，我們是不是就更應該來愛它……」(訪T3-1020108)

綜上所述，受訪教師眼中的志工是值得欽佩的，好溝通的，謹守自己的角色，而且由於他們的加入與服務，讓孩子及老師對自己及環境有了省思。

三、家長眼中的志工

家長每天送孩子上學，都會發現有這麼一群熱心的志工，在為小朋友服務，

「敬佩」是每個家長對他們的第一個感受，假若有時間他們願意加入行列，顯見這些志工媽媽已在家長心目中建立起了示範作用。受訪的志工曾聽到來自一般家長說出他心中的感受：

「蠻敬佩的，可是因為我目前還有一個小朋友還沒念小學，所以沒辦法參加…」

「…看他們這麼熱心，我覺得時間許可的話，我也想參加…」

至於一般世俗的想法，認為志工媽媽到學校服務，都是別有目的，或是為了孩子能得到更多的照顧。對於這樣的看法，非志工家長他們卻以極正向的態度來看待，透過非正式訪談，研究者聽到了一位蔡媽媽的想法：

「我不會這樣認為，因為他們有時間，撥一些時間出來為小朋友服務，我不會認為他們有其他的想法，這也是屬於一種身教，他們可以提供孩子的楷模」(觀2-1011206)

受訪家長經由接送小孩到學校時，他們感受到教師工作的忙碌，以及體驗非教學工作的繁雜情形，因此他們極為贊成推行志工制度，協助學校辦理教育工作。林媽媽就這麼認為：

「我覺得愛心媽媽，肯撥出自己的時間去為學校孩子付出，很難得。學校教師其實也是夠忙，常常是分身乏術，如果是家長有空撥出一天，或是一點點時間去，這樣對學校應該是蠻大的助益。」(觀2-1011215)

由此可見，志工媽媽的服務，已在家長心目中起了示範作用，其他家長大都以正向的態度，看待志工參與學校事務這件事，認為志工可為教師、學校帶來方便與收穫，甚至是可以做為學生楷模。

四、學生眼中的志工

在學生眼中，志工媽媽是有愛心的，十項全能的，只要遇到節慶或是校慶活動，校園裡一定有他們的蹤影。孩子們描述出志工們說故事的情形以及對志工的覺：

「我覺得他們每個人都好像有十八般武藝一樣，而且不計形象搞笑，欣賞行動劇是我最期待的事了，每次看了都還想再看。」(觀3-1011215)

「星期二早上，故事媽媽都會到我們班上講故事，這時候大家都好專心聽，比上課還有趣，不會讓我們死氣沉沉。」(觀3-1011215)

「志工媽媽比較好，我數學不會我會特地等他來學校再去問他，因為他比較有耐心，我覺得蠻有效果的。」(觀3-1011215)

綜合上述，學校志工已在學生的學校生活，烙下深刻的印象，學校的各項閱讀活動少不了他們，圖書館也由於愛心媽媽的協助整理，而有一個優美的閱讀環境，重要的是，大家一起建構出溫馨、愛閱讀的學校氣氛。

參、個人的改變

「雞婆」、「熱心」幾乎是每個志工對自己個性的形容詞，F3就曾這麼描述自己說：「這是我的人格特質，就是比較雞婆一點」。他們對於別人需要幫忙時，都會很自動的伸出援手、關心別人。

F3描述自己熱心的表現，他說：「…聽到別人需要幫忙，我都衝第一個，我的個性就是這樣，像我的朋友，他們談論的事，如果我剛好可以幫忙時，我會自動的去幫他們，我的人格特質就是比較雞婆。所以只要哪裡需要我，我就會自動去，什麼事情第一個找我做，包準沒錯。」(訪F3-1011205)

「起初當志工是為家人而非為自己，但後來發現成長最多的是我自己本身，這是令我感到意外的。」(訪F1-1011116)

「參加故事列車團對我自己改變最大的部分，就是比較放得開。我以前是個上台會緊張的人，現在我竟然可以上台對小朋友侃侃而談。」(訪F5-1020110)

「在服務的過程中，我學到很多溝通的方式，這讓我改變了我跟孩子之間的關係。因為參與閱讀我學會思考問題所在，知道如何站在別人的立場去想，這也改變了我跟家人之間的關係。」(訪F3-1011205)

「來這裡認識很多朋友，大家感情不錯，嘻嘻哈哈的，感覺很好，遇到學校有大型活動，我連老婆都拉進來幫忙。」(訪M2-1020111)

「在這裡認識好朋友，不只在推動閱讀方面，連帶生活上的問題也可以互相幫忙，這讓我生活有了重心。」(訪F2-1011120)

由此可知，吸引他們留在志工團繼續服務的因素，最重要的是團中溫馨的人際互動，這讓志工們心境上有了很大的改變。

許多媽媽投入閱讀志工的行列，一開始的動機便是希望藉此替孩子養成閱讀的習慣。根據訪談志工的結果，絕大部分志工證實了志工團的確提供了這項功能，而且連帶的也使自己有很大的轉變。

F5甚至表示，以前還沒有擔任志工的時候，他管教孩子還會用體罰的，參加志工之後，他發現用說故事學到的方式去跟孩子互動，孩子都很能接受。女兒已經讀高中的F1也表示，他因為參與閱讀，跟女兒一起閱讀小說，有了共同的話題，彼此的關係更加親密。他說：「變成閱讀志工之後，我看到好看的書會拿回家跟孩子分享，女兒原本不是很愛看書，現在讀到很精采的小說時，還會跟我分享。」(訪F1-1011116)

「參加志工團成為閱讀志工之後，自己變得很喜歡看書。以前從來沒有機會接觸這麼大量的繪本，現在讓我很享受在閱讀之中，這對我自己和孩子閱讀習慣的養成非常有幫助。」(訪F3-1011205)

「透過參與閱讀，跟小孩子互動之後，我可以了解小孩子心裡在想什麼。也可以精進自己的能力，知道要怎樣跟自己的孩子互動。讓我知道孩子的想法，這是在當閱讀志工裡收穫最多的地方。」(訪F5-1020110)

「我發現，閱讀的力量可以改變自己，讓自己成長、思想更寬廣。愛的力量更可以突破自己，散發出去。」(訪F2-1011120)

關懷孩子是多位志工參與的初始動機，或許是母性的延續，他們以照顧自己孩子的心情去關懷其他的小朋友，並且從中得到成就感，實現自我，自己的生活也因此更加豐富，甚至拉近了家人之間的距離，使彼此情感更加緊密。

小結：

在志工服務的過程當中，無論是遇到執行上的阻礙或是得到眾人的支持，甚至因而造成個人心態上的改變，這些皆足以影響志工團體之運作。我們也從校長、學校人員、學生、家長眼中的志工描述中，發現他們對學校志工持正面肯定的態度居多，並能覺知他們的存在，志工大都是以關懷孩子、推動閱讀為參與的起點，並從中獲得成就感，研究者可以感受他們有著比一般人積極助人的熱誠，做事積極，有恆心也是多位志工的做事信念，他們認為有意義的事，就應該持續的做下去。

第五節 志工組織運作面臨的困境

Rapp 及 Poertner (1992) 指出，志工對於組織來說，是一種助力，影響組織的生存與發展。但是，曾華源、曾騰光 (2003) 同時也提出，志工對於組織來說，也有可能是一種阻力，且對大部分的組織來說，運用志工時會有一些困境產生。探究其原因，不外乎來自於學校造成的困境、組織運作造成的困境與志工本身的因素等三個面向。謝儒賢 (2005) 曾提出，學校志工管理面臨的困境主要是人的觀念與認知出現問題，而人包括：學校主事者、學校教師與志工本身，可見人的問題一直是組織運作困境之核心所在。因此，本節依據訪談與觀察所得資料，加以探究、分析，以釐清大同國小志工組織運作面臨之困境。

壹、學校造成的困境：

一、缺乏專門負責的單位

長久以來，學校受限於經費不足與人力編制之限制，推動志工組織有其困境因素。從訪談中，志工業務主辦組長就明確指出：

「老師的人力沒有這麼充實，一些行政工作一定都是老師兼任，那因為老師都有課務，所以他沒有辦法像專人管理這麼的專業…」(訪T3-1020108)

學校並未特別設置志工管理專責人員，更遑論成立志工組織管理專責單位。也就是說，學校志工組織只是依附於學校行政組織內之兼職性業務，是學校行政人員業務兼辦眾多業務之一。在此氛圍下，要力求志工組織之運作績效，著實有其條件上之限制。

從訪談過程中，志工M1也感到組織運作時，管理人力面臨限制，他指出：

「在領導部分可能要建立一個制度，像是某一種業務是由誰在負責？而不是誰說了就算，這有時會讓我們無所適從。」(訪M1-1011120)

另外，志工業務主辦組長提出，目前志工管理存在人力不足問題，他不諱言指出：「目前學校志工團主要是由學務處來負責聯絡，以及統籌各處室的組長相互配合，我則是負責圖書館的業務，那現在目前就是在人力方面我覺得比較困難啦！因為每個負責的處室本身相當繁忙，他們並非專職專用，加上他們不一定看重這一部份，因此在時間跟人力上實在是不足。」(訪T3-1020108)

「因為我們老師的人力沒有這麼充實，一定都是老師兼，那因為老師都有課務，所以他沒有辦法像專人管理說這麼的專業，就是時間上也會有一些限制，而沒有辦法跟志工配合得非常密切！」(訪T4-1020112)

圖書館職員T2也道出了他的看法：

「…如果有一個專任的人，他不用教學，只負責學校志工業務的話，他就可以有較多時間來配合志工的活動，也比較能夠凝聚這個組織，可是，因為我們學校這部分都是兼任的，要朝專業管理方向很難啦！畢竟管理學校志工只是眾多業務裡面的其中一項 …」(訪T2-1011116)

由以上幾段訪談結果可得知，學校志工的管理困境確實在於人力與時間上的不足，聯繫上非常的困難，因為負責管理的老師自己同時還有其他很多業務需要辦理。

二、學校人員的認同與支持度不夠

當志工懷抱者滿腔服務熱誠來到學校服務，在服務過程中，不免會對學校提出個人看法或意見，若學校教師或行政人員未加以重視，或未給予善意回應，甚而冷漠看待，志工內心感受必然不愉悅的，其結果容易導致志工人力流失。一位班級導師就曾指出：「我不太喜歡志工來教室說故事，因為班級經營理念差很多，而且志工媽媽說完故事走後，班級秩序會很亂…」(觀4-1011218)。邱明崇（2006）研究指出，在學校場域中，學校領導者的態度、學校行政人員與教師的認同與接納表現，都是影響志工參與學校志願服務之重要因素。訪談中也發現，確實有部分教師對志工持有不全然肯定態度，對志工造成一些負面觀感，對推動學校志工組織發展有不利因素。

「我們志工每學期會開一次到兩次會，有些提出的建議沒有受到重視，會覺得講了沒有效果，有些人就可能會慢慢淡出。」(訪M2-1020111)

F2回憶起一二年前的，在推動閱讀的過程中一段不好的回憶：

「曾經有故事團團員向我抱怨，當他表演完一齣故事劇下台後，竟然聽到有一位老師向旁邊的老師說：『這些志工們這麼賣力演出，是不是別有目的呢？』聽到這樣的話，讓這位志工非常氣憤，後來其他志工夥伴聽到這件事也感到錯愕，這讓我們大家有不被尊重的感覺…」(訪F2-1011120)

因此，許多志工對於自己在學校的地位模糊感受不佳。

「很多志工會認為我今天沒去學校，學校也不會怎麼樣！有去也好沒去也好，這樣就沒向心力，志工人數就愈來愈少，所以學校對志工的態度很重要！…有些人好像不太尊重志工，這個現象不只是學校有，在其他單位也是一樣…」(訪T1-1011116)

可以看出，志工來到學校服務，其內心極期待自己能受到學校主管與老師認同與重視。如果志工滿懷熱誠來到學校參與志願服務，卻未能得到學校人員應有

的肯定與認同，其內心容易受到衝擊，而影響服務意願。

「我個人是覺得獎勵並不是說有多重要，有志工曾經透露出心聲，認為若今天我只是來這邊付出，卻看到老師板著臉孔，或是沒有那種被需要的感覺，那我何必要來呢？」(訪F3-1011205)

所以志工們在乎的不是有什麼回報，而是學校成員對他們的態度，如果顯現出不需要、不肯定、懷疑等態度，也會影響志工們繼續參與的意願。

三、學校經費與設備不足

志工組織需要為志工提供相關訓練、研習與成長課程，也需要辦理志工聯誼活動。而這些活動都必須有經費或硬體設施為後盾，才能順利展開。若缺乏足夠經費支持，對推展志工組織業務勢必造成「巧婦難為無米之炊」的窘境。

然而，學校目前確實有經費不足因素而影響志工業務之推動，一位學校主任就明確指出：「現在經濟比較不景氣，經費比較不足問題，所以有時候志工需求比較沒辦法滿足，這對他們造成極大的困擾！」(觀5-1011226)

「有的志工他會覺得說，其他單位的志工他們平時為大家奉獻付出，那個單位為了感謝他們及聯絡感情，就會跟他們辦個旅遊啊！他希望我們學校也能…，那以學校的立場，當然有經費是非常樂意，可是問題現在學校經費真的是很不足啦！那像這個我們就覺得對他們很抱歉…」。(訪T3-1020108)

事實上，許多志工同時參與不同機構的志工組織，例如參與轄區派出所志工、戶政事務所志工或其他，他們也會在乎學校能比照辦理更多的志工聯誼活動，而這些活動是需要經費資源的支持。

「上一次的表演各方面都配合得很好，美中不足的是我覺得禮堂的音響設備有待改進，我們也知道學校經費不足的問題，所以有些團員自掏腰包添置服裝、設備……，但並不是每位團員都可以接受這樣的方式」。(訪F4-1011212)

經費與設備不足的問題並非學校之過，但卻是學校主事者不得不正視的問題，因為這是影響志工參與的重要因素。

貳、組織運作造成的困境

Billis 和Harris (1996) 指出，事實上，志工組織管理面臨困難，因於志工是本於個人自由意志、自由參與與選擇的價值，不容易以定型化的管理工具，如制度規章、工作程序、激勵等來規範其參與服務的熱忱。另外學校廣泛運用志工人力以協助校務發展，已是極為尋常現象，然而學校普遍缺乏志工專業管理單位與管理專才是不爭的事實，對志工管理制度之建立與落實施行大都付之闕如。因此，志工組織管理與運作常呈現不穩定的現象。

一、志工人力招募不易

學校志工是本於自願性之服務，不如企業有酬勞性足以吸引更多人員加入，另一方面，由於大同國小位處於資源匱乏的小市鎮中，社區老一輩居民大多以務農為主，對於走出家庭進入校園從事志願服務觀念較為保守，再則當地就業機會不易，青壯人口或家長大多遠赴市區或外地就業。因此，本地學區志願服務人口質量條件，不如市區充裕，志工招募常不如預期，尤其是需要有知識背景及表演能力的故事列車團志工，面臨人力流失與招募不易等問題。

訪談中，志工就說出其內心的心聲：

「在志工人力上有時會比較有困難，有的志工說如果自己孩子畢業了，他也會選擇離開，像和我一起進入志工團的夥伴們，有多位就面臨這樣的問題，如果他們真的都離開，那我參與的意願大概也會降低吧！」(訪F3-1011205)

「我們學校地處算是一種城鄉交界，那有時候那個志工他們可能有一些自己的家務還是什麼啦！就有時候不能說完全的配合學校的時間，他們很想為孩子付出，可是大部分還是以家庭為重。」(訪F2-1011120)

設備組長也在訪談中說出了志工團目前人力銜接的問題：

「有一位服務多年的故事媽媽，小女兒因為適應不良而轉到鄰近學校，大女兒即將畢業，據了解鄰近學校也極力拉攏這位志工過去幫忙…，所以我現在必須展開“人情攻勢”，為的就是要把她留在這裡。」(訪T3-1020108)

「有幾位故事團的重要成員，孩子都快畢業了，關於這問題，志工團團長和學校目

前正在想辦法，看看有什麼法子把她們留下來。」(訪T3-1020108)

「志工人力」是推展志工業務的基本條件，訪談中發現，目前學校志工人力存在一些隱憂，人力資源並不穩定，這突顯出志工人力招募之重要性，學校必須透過有效的志工招募策略，以提昇人力資源。

二、教育與訓練不足

林萬億的研究發現，政府部門運用志工時，常困擾於不知提供何種訓練內容、找不到師資、志工程度參差不齊、難以實施訓練等問題（引自曾華源、曾騰光，2003）。杜宜玲（2006）研究調查也指出，目前大多數學校對於志工教育訓練方面相對較弱與不足。研究者從訪談中也發現，志工期待更多適合於本身之訓練與成長課程，希望個人在為學校付出同時，也能在學到一些與切身相關之自我成長課程，例如親子教育、電腦課程、說故事技巧等知性研習或講座。整體而言，學校志工業務主辦人員都能體認志工自我成長的必要性。

然而，與上述幾篇研究結果對照，本研究也發現，學校辦理成長課程與教育訓練過程中，也面臨一些困境，例如：志工對於訓練課程內容需求不一。

一位志工提及：「學校會為志工辦理教育訓練！也就是希望多辦理志工比較喜歡的研習課程。」(訪M2-1020111)。

但也有人對這項活動認知不同：

「學校教育訓練這部分比較少！比較沒有落實、不夠，要加強啦！內容要多還要符合實際需求，這樣才能吸引更多人加入志工團。」(訪F5-1020110)

另外，師資難尋問題、主辦者本身業務過於忙碌、學校經費不足等問題，都是有待一一克服的問題。

「就志工教育訓練以我而言，我剛進來從來沒有訓練過，我只是參加志工成長營一次，對於工作內容算明確，但沒什麼工作手冊，學校沒有給我太多訊息管道，所以對學校志工之相關運作不太了解。」(訪F1-101116)

「志工如果本身條件不太夠，也是職前訓練不足因素，沒有比較專業的職前訓練，變成就是他們不知道如何教導小朋友，比如要講故事或帶活動，或是現在什麼不合時宜觀念，什麼話不能在班級講，這點就必須要比較專業一點。」(訪T1-1011116)

由於志工成員異質性高，需要透過相關課程之安排，加強教育與訓練，協助其自我成長，進而提升志願服務品質。從訪談中也可以發現，部分志工對於學校所提供之教育訓練內容感到不敷需求，學校在這個區塊仍有努力空間。

三、缺乏完善管理制度與工作規範

「管理制度」是志工組織管理與運作的基石，志工組織之運作必須依照組織章程來訂定詳實可行的工作規劃，提供志工組織成員行使其權利與義務，建立良好互動關係。楊錦雲（2005）的研究指出，國民小學志工人員參與學校服務時，雖然熱心有餘，但是，對於服務規範與服務內容卻不甚瞭解。

研究者從訪談過程中也發現，學校志工組織運作時，缺乏一套良好的志工運作管理制度，對於志工服務內容又未能詳加周全規劃，將使學校志工組織運作呈現較為鬆散現象。

「一般而言，圖書館志工剛進來時，我們彼此都很客氣，不敢對志工有所要求，畢竟人家是犧牲自己時間，且不求回報的來這裡幫忙，但後來發現這樣就顯得很沒效率，如果有一套良好的志工運作管理制度提供給志工們參考，相信會有更好的服務品質。」(訪T1-1011116)

「…我認為招募志工進來時，應該先有共識，應該要先跟負責老師溝通一下，因為一般志工都不曉得老師的期望是怎麼樣，沒有給我們很明確方向的工作的內容，他們說得很簡單，但是我們還是要實際去看，去拿捏該怎麼做！」(訪F1-1011116)

「…我會建議學校將志工基本資料、專長、負責的工作列出造冊，訂出章程，每個人各司其職，也能更瞭解自己的工作內容及職責。」(訪F4-1011213)

可以看出，志工對於服務內容不夠明確，感到困惑。由於缺乏明確的工作規劃，使服務工作難以推展，服務品質不易提升，對組織運作成效與組織成員向心

力有其限制。

四、激勵與凝聚力不足

激勵是一種管理活動，透過激勵可以激發志工服務熱誠。曾華源、曾騰光(2003)指出，適當激勵策略是吸引志工持續參與，並努力投入服務之必要措施。因此，如何善用合適激勵措施，以促進志工持續參與，是推展志工業務重要工作。

大同國小對於志工主要激勵措施包括三大活動：首先在新的學年度舉行志工成立大會，由校長親自頒發志工聘書；另外，每年利用校慶運動大會場合，以公開方式表揚志工辛勞，並頒給獎狀鼓勵；最後，透過家長會的經費補助，年終辦理期末餐會，邀請志工參與，慰藉志工一年來之辛勞。

訪談中，有志工認為：「聚餐感謝志工，我認為是可以慰勞一下志工平常為學校付出的辛苦，但聚餐時常常是老師們聚在一起，志工們自己聚在一起聊天，我是希望能彼此交流一下，而不是吃吃就走掉了，這樣可以讓我們志工感受到你們的誠意，這樣我們就想做多一點來回報。」(訪M2-1020111)

由此可知，目前學校每年透過家長會經費，所辦理的回饋志工方式，與志工感受似乎有所落差，難以滿足志工真正內在需求。訪談中亦發現，志工傾向學校能多多舉辦比較有互動性之聯誼活動，以增進彼此交流機會，才能更凝聚對組織之向心力。

「我覺得找到志工團隊核心很重要，志工凝聚力會比較好，我覺得學校對這一塊營造比較少，學校可能覺得志工服務是額外的，不是很重視，這會讓志工認為學校好像有或沒有志工都無所謂，那參與的人數就愈來愈少了。」(訪F2-1011120)

志工走入校園在志願服務過程中，容易感受到學校內部組織氣氛、文化，學校對於志工活動是否重視或用心，志工內心必能感同身受，而這些感受必然也牽引其對於組織的向心力與否。

五、缺乏整合性組織運作機制

相對於企業組織之嚴謹，學校志工組織在管理、溝通與聯繫上呈現較為鬆散而不易整合。因此，組織在運作上，容易產生橫向聯繫不足，上下溝通不易，組織成員只能各行其事。一位志工不諱言指出，「學校對志工的態度很重要！學校有什麼活動需要志工，訊息應該讓志工知道，但是有時志工都不太清楚…」(訪M2-1020111)如同江明修(2003)指出，對於志工組織，真正的領導者是一個溝通者與說服者，其權力來自於溝通而非法規。因此，如何整合各方，建立有效溝通平台，是學校志工組織運作不可迴避的議題。

「…可能是溝通管道沒有很暢通，意見沒有被採納，有些專長就沒辦法發揮，有些人就可能慢慢淡出；或是提出來的意見如果沒有被採納，能給我們合理的理由，讓我們知道為什麼沒有採納。」(訪F5-1020110)

「就像晨光時間說故事時會接觸到班級導師，可能也會產生溝通上的問題，就是會有一些誤會，…這些志工可能有礙於也是家長的身分，所以他們不好意思反應，可是志工之間聚會互相聊天的時候，就會抱怨出來，那因為你又沒有一個疏通的管道，所以有時候會造成有一些誤解。」(訪F3-1011205)

若是志工組織運作制度未臻健全，相關訊息未能有效整合與傳遞，諸如志工研習資訊、活動、志工人力需求、志工心聲或其他偶發事件等資訊，造成任務執行品質不彰。在缺乏良好運作機制之下，組織運作呈現鬆散現象，成員想法、心聲不易獲得紓解，志工感受不被重視，向心力就會動搖。

參、志工本身的因素

「歡喜做，甘願受」是許多志工相互勉勵的一句話。對新進志工而言，總是期盼自己能夠高高興興加入志願服務之後，做一個快樂志工。然而，成就志工個人服務理念的實踐，志工個人因素分析是能夠持續參與服務之重要指標。

一、志工角色衝突或人際互動不佳

雖然學校志願服務是一種善行義舉，不過，在服務過程中，仍須注意志工倫理與個人行為規範，認清自我角色，展現親師合作績效，規避親師衝突。從訪談過程中發現，志工服務過程中，部分志工為實踐個人服務理念，在理念、做法與老師不合，或因個人涉入過深，干預老師教學或學校行政，而產生負面效應，由下列幾段訪談所提及的實例當中，可更清楚述明這些問題：

「其實我們是來配合學校老師，不是要老師來配合志工，尊重老師的專業，可是有些志工卻不是這樣，老師已經回來教室，志工仍不顧老師感受，繼續介入班級運作，這樣對老師立場不好，造成老師與志工關係不好或怪怪的，其實志工的熱心服務，老師也不便拒絕，卻造成彼此關係不好，這是雙方立場不一樣，也是雙方沒事前有明確溝通所造成。」(訪M1-101120)

「…我有聽過一個例子，就是志工過度干預班級導師，造成雙方心有芥蒂，志工就離開學校的情形……。」(訪T4-1020112)

「大部分志工都是秉著犧牲奉獻、無所求的精神來服務，但是也有像是為了自己來爭取一些福利，雖然是難免，也因而造成學校的一些困擾。我個人是認為，這樣好像有一點失去做志工的意義，但是還好這是少數。」(訪T3-1020108)

志工團體人員的去留，因不受「薪資」的羈絆，因此，人際關係與團體氣氛便成了影響去留的重要因素，人員不足與互動不佳都將嚴重影響團體的運作。

志工團的F3便曾經因為人際關係的問題差一點退出故事列車團。他說：

「上學期的時候，因為和某一位志工發生了一些不愉快，那時候感覺很不好，所以很想退出不來了，後來是F4和F5充當和事佬，當時我是因為不想讓夥伴們為難，所以就不把它當一回事了。」(訪F3-1011205)

「曾經有學校職員對志工有言語上的不禮貌，當事人原不以為意，但其他志工聽到卻忿忿不平，因為他們認為來學校服務還受到委屈，因而群起向學校抗議，造成兩方的對立，引起一場不小的風波。」(訪T1-1011116)

志工的管理並不簡單，除了規劃好一套完善管理制度外，志工本身對其角色

的定位亦非常重要，志工參與服務界線的拿捏，要具體而清楚，不然就會出現會令校方或老師難以應對的情境。志工團體的人際互動，對於團體運作是否順利也占有舉足輕重的角色，人際之間的衝突，容易造成成員之間的疏離、士氣低落，甚至離開這個團體，因此，維持組織和成員之間良性的互動，才能使志工團可以順利運作。

二、家庭因素

志願服務是一種長期性工作，家人對志願服務的認同與支持，是影響志工能否持續參與的重要因素！因此，分析志工參與因素，「家庭」扮演著舉足輕重角色。志工個人因為家庭無後顧之憂而成就志願服務理念，也常會遷就家庭因素，必須捨棄志願服務團隊。常見的家庭因素，例如：必須照顧家中年邁長者或幼小孩子、家人反對或不支持、家庭經濟因素、好的工作機會出現等。

「會考慮退出一般是家庭因素較大，例如家裡有老人家或小孩要照顧。若家庭讓自己無後顧之憂，那你從事服務的動力就很大。」(訪F1-1011116)

「除非我家裡有什麼事情，不能配合的話，我才會說沒有時間過來，如果我在家裡有空的話，學校需要我幫忙的地方，只要跟我講，我可以一定會過來幫忙。」(訪M2-1020111)

「因為我有在工作，所以若志工服務時間與工作有衝突或影響，我可能會辭去志工服務工作，純粹是個人因素。」(訪F3-1011205)

「我有一陣子沒辦法來學校幫忙，那時因為媳婦生小孩，大的孫子沒人照顧，要去照顧孫子，所以沒辦法繼續再做志工，後來孩子大一點上學了，才又回到學校，為學校小朋友表演或說故事。」(訪M1-1011120)

事實上，家庭因素一直是學校志工組織經營最難以掌控的變因，也是造成志工人力流失的重要因素。

三、對自我能力的疑慮

經研究者的觀察，對於並沒有受過教學專業訓練的閱讀志工來說，擔心自己的能力不足是個很普遍的狀況，也因而造成推動閱讀時的困境。

「記得有次排練『吉普賽王國』時，有志工反映臺詞太雜不好表演，差點打了退堂鼓。」(訪F4-1011213)

「當準備大型活動時需全體總動員，但有些志工認為自己本身不具有專業性，也怕上臺出糗，態度上就顯得很不積極，這狀況曾經讓負責導戲的志工大感無奈，卻又無可奈何……」(訪M1-1011120)

「我第一次上臺表演的前幾天，壓力大到失眠，還一度想退出，不是這個團體不好，我非常喜歡這個團體，只是我的個性不合，在舞臺上，要又演又說，我沒辦法。」(訪F2-1011120)

F1雖然覺得自己的能力不足，不適合擔任表演的工作，但對於故事志工團卻極為支持，他說：「故事志工團這個團體很好，給個人的成長很多。像我這樣不喜歡上臺的人，就擔任幕後工作，幫忙準備東西，我覺得也很好。如果時間久一點，說不定我就喜歡上臺了。」(訪F1-1011116)

由以上的例子可以知道，雖然志工們會擔心自己能力不足，卻也肯定故事志工團足以讓人成長，因此，若有足夠的空間與時間，加上專業的訓練，相信可以解決害怕能力不足的問題。

目前大同國小故事媽媽大多在低年級推動閱讀，原因是低年級課業壓力比較輕，老師不在時比較需要志工媽媽支援，另一個主要原因即是志工「害怕自己能力不足」。若要為高年級孩子講故事，書本的挑選難度較高，而且事先必須先把文本讀熟，接著分析文本，之後還要設計活動。在針對長篇的文本時，這些業餘的志工，明顯感到能力上的不足。即使從事教學工作的F3也有相同的困擾。

「我怕自己的邏輯不是很好，怕自己能力不足，不敢去做，尤其是高年級。我發現要為高年級的孩子說故事，要花很多時間準備，再加上擔心自己能力不夠，所以沒有參

與這部分。」(訪F3-1011205)

「曾經有團員因為說故事時無法掌控學生的秩序而感到挫折，如果這時有學校或其他團員的支援，相信狀況會改善許多。」(訪T2-1011116)

因此，若學校可以提供成長的機會，提高閱讀志工的參與意願，相信有助於閱讀活動的推展，使推動閱讀的工作更加順利進行。

四、子女教育誘因消失

學校志工與其他單位志工的身分最大區別，在於學校志工有相當比率是來自於家長志工。這些熱心的家長志工，除了服務學校之外，也極其關注自己子女在學校教育問題。他們參與學校志工的動機，常常是基於對子女的關心，以及方便上下學接送或可以就近照顧，甚至也希望得到老師能對自己子女更多的關注。因此，這份來自於子女因素的服務動機，當子女畢業或離開學校時，當初動機也常會伴隨消失，其參與學校服務工作也因此而劃下休止符，成為志工人力流失的因素之一。

從以下訪談實例中，一位志工說出其內心的想法：

「因為我的家就在這裡，如果我可以，我當然會在這裡為大家服務，但是若是我小孩子畢業後，我可能就不會來了！我可能會跟他去另一個學校服務，對我來說，小孩子是很大的動機。」(訪F4-1011213)

學校志工會緣於子女因素走入校園服務，也會因為子女畢業或離開學校，而走出校園，離開志工團隊，是許多學校志工存在現象。

「最主要還是因為時間，以後小孩畢業了，可能必須配合他們的作息，要載小孩或補習或什麼的，有衝突的話就會考慮退出。」(訪F5-1020110)

學校志工並非只是一群有愛心家長與社區人士默默付出，在服務過程中必然

存在一些阻礙與問題，必須加以解決，才能提升志工團隊效能。曾華源（2005）指出，目前國內許多志願服務組織，運作上常顯得死氣沉沉，缺乏活力，以致未能有效推動服務方案。

小結：

從本研究的訪談、參與觀察分析發現，學校志工組織運作困境主要來自於學校人員的重視與配合與否，志工組織運作模式未能明確建立與志工個人因素三個面向。具體而言，學校在專責、專業人才之落實，以尋求一套更完整可行的志工組織管理制度，例如志工服務內容與管理制度之明確規劃與執行，靈活招募方式思維、志工訓練或志工需求、學校人員更全力支持與重視、獎勵成效與聯誼活動的成效，提昇組織成員凝聚力與對組織之向心力，均有發展空間。

第六節 學校提供的行政支援

從上一節所探討大同國小志工組織在推動閱讀上所面臨的困境可知，校園內由家長組成的志工團是否運作順利，除了團員自身的動機、人格特質之外，因這群閱讀志工服務的場域、對象都在校園內，因此校方的行政支援便占舉足輕重的角色。本節在說明經研究者觀察、訪談，以探究志工團在運作過程當中，除辦理

培訓課程提昇閱讀志工的專業能力之外，還有哪些行政支援可以有效提升志工在推動閱讀活動上的效能？以利未來永續經營的參考。

壹、校長與行政人員的肯定

大同國小校長肯定故事志工在推廣閱讀上的貢獻，也十分讚許志工們經營的理念，有空時甚至還會去跟故事志工分享自己的經驗。跟故事志工較相關的行政人員是輔導主任、輔導組長、教務主任及設備組長，輔導室經手的以協助弱勢孩子或新住民家庭為主，教務處則是全面性的，在實際運作面上予以配合。學期初故事志工除了要忙著籌畫新的活動，也會擔心校方相關單位的支持度與配合度。志工們總是希望校方支持他們，也希望在閱讀推廣上與校方攜手合作，共創書香校園。

大同閱讀志工每個學期除了一般常態性的說故事活動之外，均會安排一次戲劇活動，大多是由繪本改編或自編的兒童劇，也會邀請校長及主任參加。當志工團在排練或演出時，若有行政主管參與，對於激勵志工團士氣頗具效果。

擔任演員之一的F5演出後表示：「我沒想到校長會來看，後台的媽媽都戰戰兢兢的，也很興奮。」(訪F5-1020110)

「我們表演完後，校長和主任們會一一和全體工作人員握手致敬合照，那是一種肯定，也激起我們下一次的能量。」(訪F3-1011205)

「當我在班上或圖書館為孩子們講故事後，校長會過來打個招呼，甚至給我一個九十度的鞠躬，你知道嗎，那種感覺讓我覺得辛苦付出都是值得的，我願意繼續為大同的孩子服務。」(訪F1-1011116)

可見，行政主管對於家長志工來說仍具有相當的影響力，其主動參與志工的活動，對志工團員來說有正面積極的激勵作用。

因為故事志工在學校深耕多年，負責志工業務的組長或主任，均認同故事志工運作與服務的方式，這也是故事志工們放心在校園內服務的主因，另一方面

故事志工主動性的模式無疑也是行政人員積極配合的主因。

「談到學校的行政運作，如何來幫助志工隊的成長方面，就讓我想到當你種下一顆種子，你會提供給他充分的陽光、空氣和水，讓它發芽成長，行政的措施就好像是提供給志工伙伴們一個『無障礙』的環境，讓志工伙伴在這個環境中成長；如果行政人員提供的是一個有利的環境，志工們就好像種子一樣，會自然的發芽成長；行政人員在我們學校，要如何提供一個好的環境呢？在我們學校，就是給大家一個好的場地，志工伙伴們需要一個場地來互相交流、開會討論等等，我們想辦法弄到一個空間，裡面有基本的設備，讓志工可以從活動中，加強伙伴間的感情，並且也可以進一步充實自己，有了這樣的地方，也可以凝聚志工的向心力，這就是行政人員可以投入的部分。」(訪T3-1020108)

「其實，自己一直在思考，學校行政人員還可以做些什麼來幫助志工提升到另外一個境界，對內來說，很多的處室每學年都需要做很多的宣導，如輔導室的性別平等教育、生命教育以及訓導處的法治教育、品德教育等等，真的很多，如果故事志工的選書，能夠和學校的宣導工作互相搭配，那麼很多的宣導工作，就可以藉由故事的方式來達到更好的效果；對外來說，有學校希望邀請大同國小的故事媽媽到他們學校分享，甚至演出，其實，學校行政人員也可以善用行銷的方式，將故事媽媽推銷出去，我們的故事志工是很強的一群伙伴，尤其是每次在校內舉辦的故事公演，真的很有創意，可是只有校內的小朋友看得到，真的很可惜，若將來能幫助大家走出去，可以提升大家的視野和能見度，這是很讓人期待的事情！」(訪T3-1020108)

誠如江明修(2003)所言，對無給職的志工而言，公開的讚揚與肯定，或私下給與的讚美，都是最好的回饋。對大同的志工團員來說，所得到的回饋可以來自學校人員的支持，也來自校方帶領人員與志工的良好互動，方能提高團體的執行力。

貳、家長會的支援

大同國小校舍整體規畫時，原本並沒有設計學校家長組織之辦公室，後來在家長會經費支援下，添購了公文櫃、辦公及會議桌椅，做為家長會與志工隊之聯合辦公室，從此家長組織在學校擁有自己的空間，舉凡會議、研習及聯誼均可以使用這個空間。志工團隊的成立，讓這個辦公室充分運用，成為志工們另一個溫馨的家。

「當時預計學校的班級數只會越來越多，學生使用的空間只會越來越少，說實在的我們當一個志工，當然以學生為重，所以我們要把空間讓給學校學生所用，現在我們很感謝學校還騰出一個空間，叫做家長會與志工聯合辦公室。」(訪M2-1020111)

大同國小重視親職教育，學生家長會每學年均配合學校輔導室辦理各項親職教育，故事培訓也是親職教育的一項，家長會每年會補助經費辦理故事培訓，當故事培訓進入尾聲，志工隊也會邀請家長會會長及相關幹部參加成果發表，體驗聽故事的樂趣，也驗收學員們學習的成果，並鼓勵培訓後之家長能加入志工隊，留校服務全體師生。

「故事列車團草創時期，經費拮据，我們常常需自費添購設備，有時道具、服裝也要自己想辦法，現在家長會有補助經費，像今年就有錢改善音響設備，添購新的麥克風，這解決了我們的問題，讓我們在表演中更加順暢。」(訪F4-1011213)

「當然現在的故事列車團很高興有這樣的規模，真的也很感謝這幾年家長會贊助經費培訓，希望獲得學校及老師、家長和小朋友們的肯定，希望藉由故事，推廣兒童閱讀，讓孩子能悠遊在豐富多元的想像世界，體會閱讀的樂趣，希望影響的不僅是大同的孩子，連帶的使其父母也能感受到孩子的成長。」(訪T3-1020108)

參、學生的參與

學生是故事志工們服務的對象，小朋友在聽故事時，會有不同的現象：有的安靜聆聽，完全沉浸在故事裡；有的對故事情節十分注意，隨時會針對故事內容質疑、發問；有的會對故事內容唱反調，甚至破壞故事現場氣氛；有的完全不理會故事，自顧自的玩起來……。但志工們總是巧妙引導他們進入故事，適時提示他們聽講禮節，鼓勵他們加入討論，一切循著故事發展，讓小朋友有著不一樣的故事感受與體認，享受聽故事的快樂。

「有時候想到怎麼跟老師溝通協調，也真是牽涉溝通能力了，然後怎麼跟小孩溝通，音量要多大，才可以讓我們能把聲音傳到每個小朋友那裡，我覺得掌控現場也是故事志工會學到的地方。」(訪F3-1011205)

小朋友對於故事志工總是滿滿的感謝，他們會喜孜孜地回家分享今天的故事內容，會跟同是故事志工的媽媽炫耀自己聽到的故事多麼棒！更會跟家人討論故事內容，思考主角解決問題的方法，進而學習到合理正確的處事原則。他們也會把聽完故事的感覺寫在迴響單上，表達自己的感想。

「我女兒一回到家，總是迫不及待的告訴我，今天故事媽媽講了什麼……，我聽了也就可以想像，那些我服務班級的孩子，回家應該也是這樣和他的爸媽分享的吧！」(訪F5-1020110)

肆、級任老師的配合

相較於學校的行政主管的肯定，以及學生率真感性的反應，建立導師的回饋制度對閱讀志工來說，不只是心靈上的激勵，還具有專業上的回饋。大同國小的閱讀活動，大都是利用班級的閱讀課進行，因此，通常導師會在旁邊觀察。大同的導師們通常只指導學生向志工們簡單道謝，雙方互動並不多，僅少數老師有提出回饋與建議，其餘僅簡單道謝。因為老師給的回饋少，因此若有少數老師回饋，志工們便會如獲至寶。

F3在二年八班擔任晨光時間的故事媽媽，該班導師除了給予回饋，也給予建議，F3興奮的分享她的感覺：

「二年八班的老師很熱心，她給我的感覺是，他希望小朋友懂很多，他想讓小朋友接觸更多的資訊，他覺得我們這個團體很棒，因為老師無法收集這麼多資料，也沒有時間上，我們可以讓小朋友多認識很多東西。。」(訪F3-1011205)

「有一次我說完故事，四年二班的老師馬上叫全班起立，然後說：『志工媽媽棒不棒！』，學生大叫：『棒！』然後班長喊：『敬禮！』學生很大聲的說：『謝謝志工媽媽！』聽了心裡好舒服喔。」(訪F2-1011120)

「我一直覺得老師們跟我們的互動是一個很大的肯定。有些老師還能針對缺點給與建議，對於提升閱讀知能有極大的幫助。」(訪M2-1020111)

「上次舞臺劇第一場演出完，三年級的李老師除了給予我們肯定之外，站在觀眾的立場，也給與良性的建議，他說：『舞台燈光可由上方照下來，讓舞台上的角色更清楚，

讓觀眾更容易被吸引住。」(訪F3-1011205)

由閱讀志工在這個主題上的互動中可以看出，班級導師在課堂上直接的鼓勵，深具鼓舞的力量。若導師未立即回饋，志工也可向導師請教，並邀請對方給與回饋。畢竟，對於閱讀志工來說，老師的回饋，確實是個很大的鼓舞，這時學校行人員如果可以扮演協調的角色，應更具有正面激勵的效果。

F4是志工團的資深團員，個性活潑開朗，因此與學校的許多老師有很好的互動，但根據他多年於志工團服務的經驗，他認為跟導師直接面對面的溝通，對某些志工來說是困難、有壓力的。

「有志工礙於和與老師不熟悉，不敢干涉或過問太多；另一方面是某些志工在跟較為嚴格的老師溝通上，心理上有障礙。」(訪F4-1011213)

「有時候在班級遇到什麼問題或困難，我不會直接向級任老師反應，而是透過設備組長尋求解決方法，可能是平常和設備組長較熟悉，有什麼問題都可以直接溝通。」(訪F5-1020110)

由此也可知，如果行政方面可以居中協調，擔任閱讀志工團與教師之間的溝通的橋梁，將可以有效強化志工團對外的連結，提升推動閱讀的效率。

小結：

綜上所述，故事志工的積極主動，獲得校長、行政單位與老師全力支持與配合，更得到家長會認同與經費贊助，這對於閱讀在大同國小深耕有著正面效益。她們配合學校行事曆馬不停蹄地進行學習與服務，也鋪陳了自己成長的路，在忙碌中經營著故事列車團，不管軟體的故事題材挑選亦或硬體的環境佈置都按步就班，一步一步不馬虎，為孩子建構一個歡樂與感恩園地。

故事志工們分工合作，在行政部門與故事現場肩負許多任務與壓力，為學校的願景奮鬥，這一切的辛苦都在獲得掌聲、歡樂後卸除了。踏入學校服務讓故事

志工接觸更多的人、事、物，待人更真誠，也懂得以「將心比心」替人著想，來容忍他人一時的疏忽，所以更能感召相關單位配合，不管是經費上的支援或者是行政上的協助，讓故事志工團體運作更順暢，也讓國小的閱讀推動有更多夥伴一起努力。

第七節 學校志工推動閱讀的成效

經由參與服務推動閱讀，學校志工對學校、導師、學生或多或少產生不同的影響，因為學生受惠於這些志工，不僅影響了學生的閱讀行為，甚至也感動了老師，對於學校推動閱讀活動助益不少。

志工進入學校參與推動閱讀活動後，依學校、導師、學生等不同的對象，來加以詮釋對他們有何助益。

壹、對學校而言

有了這群閱讀志工的加入，對學校推動閱讀而言，可說是如魚得水。

「在圖書管理方面，大同國小的圖書室是開架式的，雖然有電腦借閱系統，但學生借書、還書仍然需要不少的人力。自從有了志工幫忙之後，不僅館員的工作量減輕了，而且志工也在工作中得到快樂。」(訪T2-1011116)

「在服務的過程中印象較深刻或者較難忘的事是，看到小朋友來借書感覺很快樂。」(訪F1-1011116)

「因為我覺得學校有很多課程都著重在功課方面，就是比較重視學業成績，那我們用的方式可能和老師不一樣，因為導師比較沒有多餘時間推閱讀，那透過我們定期到班上說故事，或是配合節慶表演舞臺劇，那對學校或導師都有幫助。」(訪F2-1011120)

「以繪本來上課，會比較吸引小朋友的注意，我覺得也會增加他們想看繪本的動力，所以，慢慢的孩子就會喜歡上閱讀。」(訪F4-1011212)

「之前我們有跟學校配合，像五月是孝親月，十二月有耶誕佳節，學校就會要我們找相關的題材來和小朋友互動，所以，我們是配合節慶，幫學校擴大宣傳。」(訪M2-1020111)

「對學校而言，學校有在推動閱讀，那我們來服務只是盡自己的一份心力，不過，我想多多少少對學校有所幫助。」(訪F3-1011205)

「整體來說，我們和學校的互動愈來愈好，雙方也配合得很愉快。所以，我覺得在閱讀的推動上，我們應該算是有幫到學校的忙，有加強作用。」(訪F5-1020110)

除了在推動閱讀上對學校助益頗多以外，志工團就像是學校的代言人，許多社交場合少不了他們，尤其在這個少子化時代，各校無不卯足全力發展學校特色來吸引學生，這時，志工團對學校而言就具有加分作用。

「當社區的家長對學校或老師有不好的誤解時，做志工的我們會幫忙解釋，讓他們知道學校的老師都是很用心的。」(訪M1-1011120)

「曾經有家長透露，當初會讓她的孩子就讀大同，是聽說這裡有很棒的故事列車團，在少子化的現在，故事列車團已經變成我們學校招生的活廣告了。」(訪T4-1020112)

因此在學校方面，應該正視志工組織的存在問題，不僅僅是校長、行政管理單位、全校老師都應該熱情的支持志工的參與校務，學校也應建立一套完善的志工制度，使得社區的人力資源能繼續為學校所用，盼望學校與社區能結合在一起，共創學校的美好未來。

貳、對導師而言

說故事給小朋友聽、支援老師不在時的空檔、表演戲劇，是大同國小閱讀志

工支援教學的主要工作。在每天早晨的7:50~8:30 是大同國小學生的快樂時光，因為有故事媽媽會輪流到班級去說故事給小朋友聽，故事媽媽準備的故事內容非常精彩又有趣，經過故事媽媽的口述之後更是生動好聽。

「到教室說故事，學生常常會急於瞭解故事裡在講些什麼，我個人覺得會增加他們喜愛閱讀的動力，變得愛看書，漸漸的養成閱讀習慣。所以，我不只幫了老師，也推動了閱讀。」(訪F3-1011205)

「我們來服務就是希望可以分擔老師的工作，讓老師更有時間從事教學準備，其實真正受惠的也是我們的孩子。」(訪F1-1011116)

「當學生和老師的互動不是很好時，那我們有時可以當作橋樑幫忙溝通，紓解雙方緊張的氣氛。」(訪F4-1011213)

「有時班級導師會將班上孩子帶到圖書館，交由志工媽媽來指導，這時老師便可修改作業，處理一下班務……。」(訪T1-1011116)

T4是班級導師，也分享了他的經驗：

「有一次我臨時公假，一時也找不到代課老師，班上故事媽媽知道了，二話不說自願留下來，幫我照顧班上孩子，因為他平時就熟悉班上小孩，所以我很放心交給他。」(訪T4-1020112)

綜合以上的結論，我們可以看出志工已經成了學校的重要人力資源。他們不僅僅協助學校，讓許多例行工作得以順利進行，在班級，他們更是人力支援的重大力量，這不僅為學校解決了不少人力資源不足的問題，同時也為學校節省不少的人事經費開支。

參、對學生而言

閱讀是所有認知行為中最能促進專注力的方法，也是一切學習和理解的基礎。認知專家認為，一切能促進閱讀的方法，都能夠增進孩子的專注力（親子天下 2008）。學校的課業只是在打基礎，是最基本的，而閱讀卻能豐富孩子的心靈，

給他們知識，讓他們學會人情世故，最重要的是帶給他們趣味。在大同國小正有一群志工正默默的為這些孩子做這些努力。

「縱使，我們的力量有限、經費有限，但我們滿懷熱情地在每一個故事的說、演中，將我們自己人生的體驗分享給孩子，也將那些可貴的品德思想的種籽，撒向孩子的心田，在他們成長與閱讀的歷程裡，我們或者是播種者，或者是風，也可能是陽光，抑或只是朝露……，但我們知道自己盡了些力，期許有一天，孩子們能透過喜愛我們說、演的故事，進而走入閱讀，並在其中遍嚐知識的甜美，日後能乘著閱讀的翅膀展翅遨翔，走出更寬廣的人生。」(訪 F4-1011213)

「閱讀是一件快樂的事，我發現養成閱讀習慣的孩子，學習能力明顯的大為提升，不僅因閱讀而擁有自學能力，也能從書中學會情感的培養與抒發，培育健全完整的人格。」(訪T3-1020108)

「學校推動閱讀多年下來，我們觀察到孩子們現在比較不會心浮氣躁，較能坐得住，在規矩與生活習慣上表現較好，專注力也提高了，這一部份真要歸功於志工們的鼎力相助。」(訪T1-1011116)

「班上有一兩個孩子原本語文程度較為落後，但他們對每週的聽故事時間卻極為期待，我發現他們慢慢喜歡上閱讀，識字量因此增加不少，相信學業成績也會慢慢進步。」(訪T4-1020112)

「對孩子而言，推動閱讀的志工，就像一座會說話的行動圖書館，隨時可以提供學生相關資訊，讓學生增添知識。」(訪M1-1011120)

「我在圖書館直接面對孩子，在志工夥伴加入後，我發現到館借書的人數增加了，規矩也明顯改善，大家都喜歡來這裡，相信對孩子一定有某些程度的助益。」(訪 T2-1011116)

「我覺得他們聽了故事後會反應到和同學的相處上，就是會把上課中的好話或好的行為內化，慢慢的學生的行為有獲得改善，這也是我來服務的目的。」(訪F2-1011120)

「像我們去學校服務之後，學生的反應都很棒，遇到我們都會很有禮貌的向我們問好，還一直問我們什麼時候會再來講故事。」(訪F5-1020110)

閱讀志工在服務時最直接的回饋來自學生，而學生的進步就是他們最大的動力了，通常，閱讀志工們只要可以得到學生熱烈的反應，便會感到很有成就感。

大同國小的閱讀活動已經推行多年，全校的學生皆曾經受惠，這都要感謝這群閱讀志工。

小結：

依據學者陳武雄（2004）指出志願服務的積極功能，學校志工到校參與推動閱讀的服務，因參與者來自各行各業，具有不同的背景與專長，在服務的過程中，各自發揮所長，而對志願服務有所體認的民眾，不論參與何種服務項目，相信都是發自於內心的，如此，就能顯現志願服務的實用效果，必能彌補業務的不足，以收輔助未及的功效，那對學校、導師、學生必有其不同的助益。張宗義（2007）在其研究中亦提到學校志工能提供多項服務支援，補充學校人力不足及延伸服務，對於學校運作助益不少。由此可知，本研究與學者及研究者的結論是相符合的。

第五章 結論與建議

本研究旨在以個案研究的方法，探究一所國民小學志工參與服務推動閱讀的動機、瞭解故事志工團體發展歷程與運作情形。首先藉著文獻整理，探討志工組織的意涵、志工參與志願服務之動機、學校推動閱讀的重要因素及概況、故事志工團體之相關研究等，接著進入嘉義縣大同國小，以參與觀察、訪談及文件分析等方式蒐集資料，深入了解大同國小故事志工團體，進行討論分析，做成結論與建議。

第一節 結論

本節依據研究目的、綜合文獻探討、參與觀察、訪談與研究發現，歸納結論如下：

壹、學校志工成員主要來自於家長志工，主要參與動機因人而異，有內在的因素和外在的影響。

學校志工成員主要來自於家長志工，這些家長志工參與服務的動機與一般志工不同。主要差別在於，一般志工並非基於子女教育因素而參與服務，而家長志工之參與動機大都是以子女為出發點，可分為內在的因素和外在的影響。現代的家長因其子女少，對子女教育的關注度高，部分家長會尋求參與學校事務之機會，而成為常見的「家長」志工。他們看到了學校需要他，而他們也願意為學校的孩子付出，再者如果志工對於服務內容感到興趣，又能展現自我專才，其內心必然充滿歡愉，更可激發個人持續服務之意願與動機。除了上述個人內在的心理因素外，也會受到外在的人際關係及當時社會情境的影響，例如有些志工加入學校志

工團隊後，因而認識更多的志工夥伴，擴展自己生活領域，也拓展自我人生視野，這對於參與動機是一個重要因素。

研究歸納發現，大同國小志工參與動機具層次性，會有利己而趨於利他、社會關懷、人際關係與自我實現等高層次需求。

貳、志工推動閱讀的目的主要是為了孩子，發展歷程可說是在摸索中成長，辛苦付出卻也有甜蜜回報。

大同國小志工是一群有理想、志同道合的夥伴，他們不惜犧牲自己時間或是與家人相處時間，來到學校服務推動閱讀，為的是學校的每一位孩子，雖然在參與過程中有來自不同方面的壓力或困境，但是一旦遇到難題，他們會積極尋求解決之道，相信有決心就可以做得很好。在夥伴們努力經營下，大家彼此分工合作，希望讓團體可以永續經營，除了希望大同國小的孩子能享受閱讀帶來的樂趣外，她們不吝到友校分享，希望更多家長加入，更多學校推動，讓更多孩子有機會沉浸於幸福故事中。

參、影響志工團體運作的因素是多元的，雖遇到阻力也得到支持，因此造成個人的改變。

家長參與志工的原因大部分與子女有關，他們被賦與照顧子女的任務，有些是專職的媽媽；有些則除了照顧子女，還必須分擔家務，也因此往往必須放棄自己的理想或興趣，這些便成了志工團體運作上人力不足的問題。所幸有校長、學校老師、家長及學生當故事志工的後援，讓團體在運作上有持續的動力來源。

關懷孩子是多位志工參與的初始動機，他們以照顧自己孩子的心情去關懷其他的小朋友，並且從中得到成就感，實現自我，自己的生活也因此更加豐富，甚至拉近了家人之間的距離，使彼此情感更加緊密。這符合心理學家馬斯洛(A. H. Maslow)認為「自我實現」乃人類基本需求之一。參與推動閱讀工作，也提供了

部分為了家庭必須放棄自我的家長，另一個自我實現的場域。

肆、組織運作困境主要來自於學校的重視與配合與否，志工組織運作模式未能明確建立與志工個人因素三個面向。

謝儒賢（2005）曾提出，學校志工管理面臨的困境主要是人的觀念與認知出現問題，而人包括：學校主事者、學校教師與志工本身，可見人的問題一直是組織運作困境之核心所在。

研究發現，隨著志工組織人數之增加，在管理方面，更應透過專責、專業人員之管理，提昇組織制度化運作，以增進志工團隊之協調與合作。因此，如何尋求一位適當志工管理專責人員，有效整合志工人力資源，強化組織運作成效，以凝聚志工組員對組織之向心力，是當前學校志工經營極待克服之議題。再者，學校若能有一套完整可行的志工組織管理制度，明確規劃志工服務內容，活化招募策略及落實教育訓練，相信對提升志工團隊效能助益良多，也可藉此改善志工本身遭遇的困境。

伍、無論是校長、行政單位與老師的支持，或是家長會的經費贊助，對於推動閱讀都有正面效益。

多數志工在服務過程中，與學校主管或老師互動時，待人十分客氣，也抱持行事低調的風格，默默在校園奉獻與付出，鮮少主動表達個人需求與過多的個人意見。事實上，多數家長志工會關注學校主事者的辦學理念，也會關心學生學習的狀況，以及重視老師對他們的看法。除此之外，他們也極其重視自己能受到學校的歡迎與尊重，也希望能獲得學校主管的認同與支持。

研究發現，多數志工認為，學校每年舉辦志工歲末餐會慰勞，其實精神層面不足，難以凝聚彼此情誼，獎勵成效有限。多數志工內心期盼學校辦理更多聯誼活動，例如學校為志工建置一處專屬空間，讓大家可以休憩、經驗分享、交流、志

工訊息獲得與聯誼活動之處所，就可以進一步提昇組織成員的歸屬感，因為有了良好的互動氣氛，志工團體才能讓成員有繼續服務的動力。

陸、志工參與服務後，對學校、導師、學生均有不同程度上的助益。

學校志工到校參與服務是幫忙學校推動閱讀，在學校人力不足的情況下，還好有這一群故事志工提供廣大的人力資源，協助學校推動閱讀事務，也讓老師有個喘息的機會，而學生除了學校老師之外，也可以接觸到不同的老師、體驗不同的教學方式，整體而言，學校志工參與推動閱讀後，獲益最多的是學生。

從故事志工在校園被以「偶像式崇拜」的歡迎，可以看出孩子是多麼愛聽故事，家長也常從自己子女的言談中，體會出孩子享受聽故事的快樂。這一點一滴都在敘說故事志工與聽故事的小朋友之間微妙的互動。他們為孩子布置一個充滿故事的歡樂園地，讓孩子在舒適自然的環境享受閱讀的樂趣，讓大家都能感受到這些志工無私的愛，也透過服務讓學校志工與學校的互動比往常更加密切，藉此吸引更多的社區家長加入志工團隊。

第二節 建議

本節主要是依據研究結果，對個案學校與志工推動閱讀現況，提出個人建議，以提供學校單位與志工、志工經營者參考。

壹、對學校志工的建議

志願服務的成功，除了學校積極經營之外，也必須仰賴志工良好的服務理念與態度，相互配合，以提升服務品質，組織運作才能更成功。

一、堅持理想、積極參與，做一個快樂的志工

故事志工在服務的過程中，要了解服務對象、要認清故事志工任務與分際，更要隨時審視自己的心，並能積極融入社群，與團隊維持良好互動關係；同時，亦應兼顧個人家庭因素，在家人支持之下，盡一己之力。一旦參與學校志工服務，在心態上，即應視同專職人員，遵從團隊領導，盡職負責，堅守志工倫理與服務崗位，不敷衍了事，在助人榮己的思維下，發揮自我人生價值。再者，希望大家在從事志工工作時能嘗試去了解及體諒同伴和孩子，學習接納及包容，成為一位快樂的學校志工。

二、持續進修、追求成長，提升服務的品質

不斷追求自我成長，建立終生學習意識，已蔚然為一股時代潮流。近年來，隨著志工服務品質的提高，也有走向服務專業化之趨勢。因此，身為學校志工，無論是基於服務的專業，或是追求個人自我成長目標，志工們應重視自我成長之機會，積極參與學校或校外機構辦理之研習與成長課程，促進個人專業素養，強化志工服務觀念、技能與方法等，促進服務品質之提升，是現代志工應具備之服務理念。

貳、對學校的建議

以下是研究者根據研究結論，提出個人對推動學校志工組織的建議，以提供學校單位或志工業務承辦人之參考。

一、重視志工存在價值，爭取經費來源

學校閱讀工作之推展，應非只侷限於少數相關行政人員而已，而應擴及全校教職員與學生，如果可以在學校主管主導之下，凝聚全員共識，積極推動志工激勵方案，宣揚志工服務價值，鼓勵師生隨時不吝給予志工熱情的掌聲，以認同及感謝來回饋志工服務的辛勞，讓志工心裡感受到在學校被重視、受歡迎，共創和諧、溫馨、友善的校園氛圍，營造良好的志工服務環境。

雖然學校志工是不支薪、沒有酬勞之志願性服務。然而，一個志工團隊的經營，仍必須不斷給予志工激勵、聯誼、聚會與訓練等相關活動，以凝聚志工團隊之向心力，而這一連串活動的推展，必須有足夠經費來推動。研究發現，目前志工團隊運作之費用支出，主要來自於學校家長會，從中挪出部分經費方式辦理，經費來源著實有限，因而限制志工活動之推展。因此，為充裕志工活動經費，可以尋求不同管道之經費來源，例如善心人士、當地企業與民意代表等的熱心資助。至於籌措經費方式，除了學校方面積極爭取各界支持之外，也可以透過志工組織本身成員或幹部，運用良好的人脈關係，積極爭取地方各界、企業人士的經費挹注，以充裕活動經費來源。

二、透過專業管理，建立分工運作機制

隨著志工人數增加，在督導與管理方面，應朝向專業化管理，採取分工合作方式，以增進志工團隊之力量。身為志工業務承辦老師，除了具備組織管理能力，也必須能夠善用溝通技巧、瞭解志工需求、與志工建立良好情感與信任關係。換句話說，志工業務承辦人，除了應具備專業素養，也應與志工互動或溝通，和志工們建立良好關係，樂於幫志工解決問題，增進彼此情誼，以凝聚組織成員的向心力，強化組織之運作。

由於志工組織是依附於學校之非正式組織，其運作方式，是以配合學校需求為主。從任務之執行、人員招募、訓練需求、與經費籌措等，均高度依賴學校之

規劃與執行，自主性不高，因而限制組織潛能之發揮，也造成教師行政工作之負擔。事實上，志工組織自主管理已是一種趨勢，對於繁忙的學校行政環境而言，是值得期待的志工運作模式，透過志工自主管理模式，可以避免造成學校行政人員過多負擔，志工自主管理必須事前配合學校規劃，建立志工自主管理章程與運作機制，實施志工自治管理，走向專業分工模式，讓志工充分發揮團隊潛能，而學校則從旁給予輔導、獎勵，以協助其發展。

三、滿足志工內在需求，解決人力不足問題

志工參與志願服務的考量，並非基於個人利益或金錢與酬勞。其參與持續意願，主要來自於參與動機的獲得，與內在需求的滿足，是屬於內在感受問題。因此，志工因為個人參與動機而走入校園服務，至於服務是否持續意願參與因素，主要在於服務過程中，個人內心動機與需求的滿足。

目前學校志工團人力不足的現象，包括新團員少，舊團員難留，家長參與意願低、行政協助尚不足等許多急需解決的問題。學校單位應針對這些問題訂出因應策略，且盡其所能的滿足志工的內在需求，以解決人力不足問題。例如：透過多元的方式招募，可以招募到不同動機的家長；學校行政單位需展現誠意，重視閱讀活動的推展，才能吸引有服務熱忱的家長持續服務；營造一個充滿閱讀氣息的环境，可以提升家長參與意願，協助學校推展閱讀。

四、強化團體運作效能，透過組織行銷學校

近年來，國內志願服務已然形成一股潮流，有更多的人士相繼投入志工行列，各地志工組織規模亦不斷擴大，而傳統管理方式已不敷需求。以往校方志工團的運作並無組織章程規範，志工們雖然一樣可以發揮服務功能，但是效果有其侷限性，如果可以讓志工團的運作更加制度化，透過一個有組織、分工明確的團隊，相信可以發揮更大的力量來協助學校。

同時，對外可以提供更多有關志工的各項訊息，擴大志工宣傳效果，突破傳統封閉組織型態思維，以獲得外界更多資源挹注，擴大志工服務效能，也可藉此打響學校知名度。在少子化的現今社會，優秀的志工團隊對學校的行銷有加分的作用。

參、對未來研究的建議

研究已近於尾聲，對於研究內容的深度或廣度，仍有不足之處。為了提供後續研究者之參考，研究者針對未來研究方向、研究方法與研究對象等三個層面，提出以下之建議。

一、研究方向

本研究主要是以學校志工參與推動閱讀的現況，來瞭解志工參與動機、推動閱讀的目的及發展歷程、影響團體運作的因素與運作面臨的困境，再加以探討哪些行政支援可以有效提升志工在推動閱讀活動上的效能及推動閱讀的成效。在研究方向上，仍可以朝向學校志工服務方法或技能之提升，以提升服務品質，或以更微觀角度，了解學校志工組織現況，與志工服務行為，這些均可做為未來研究之方向。

二、研究方法

本研究是以訪談、參與觀察與文件蒐集方式進行研究，訪談過程中，部分參與訪談者基於學校倫理或彼此熟識因故，訪談語意內容會有所保留，或避重就輕，而不願意表示自己內心真正感受。因此在研究方法上，仍有改進空間，除了採用質性研究方法，亦可以輔以量化方式，針對學校志工，以「問卷」方式進行研究，如此，研究信度將更提升，研究會更具參考價值。

三、研究對象

本研究是針對個案學校的志工及負責志工業務的組長、學校職員、班級導師這兩部份為訪談對象，未來可以考慮加上政策執行單位，例如：學校校長、主任，作為兩方面的一個介面，以確實建立學校志工制度。另外，所研究之對象，是以單一個案學校為限，未能擴及鄉內附近其他學校志工組織，缺乏參酌與比較之機會，研究結果與推論有其限制。

參考書目

壹、中文部分

一、專書

- 內政部（2001）。志願服務法。臺北：內政部。
- 司徒達賢（1999）。非營利組織的經營與管理。臺北：天下文化。
- 李家同（2010）。大量閱讀的重要性。臺北：博雅。
- 江明修（2003）。志工管理。臺北，智勝文化。
- 吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）。義工制度的理論與實施。臺北：心理。
- 吳清山（2004）。學校行政研究。臺北：高等教育。
- 林天祐（1997）。學校家長關係。載於吳清山等(著)，有效能的學校。臺北：國立教育資料館。
- 林美琴（2001）。青少年讀書會DIY。臺北：天衛文化。
- 林勝義（2006）。志願服務與志工管理：做快樂志工及管理者。臺北：五南。
- 林淑馨（2008）。非營利組織管理。臺北：三民。
- 胡幼慧編（1996）。質性研究：理論、方法及本土女性研究實例。臺北：巨流。
- 高敬文（1996）。質化研究的方法。臺北：師大書苑。
- 張春興（1996）。教育心理學—三化取向的理論與實踐。臺北：東華。
- 張慶勳（2005）。論文寫作手冊。臺北：心理。
- 黃瑞琴（2003）。質的教育研究方法。臺北：心理。
- 曾華源、曾騰光（2003）。志願服務概論。臺北：揚智。
- 陳武雄（2004）。志願服務理念與實務。台北：揚智。
- 畢恆達（2005）。教授為什麼沒告訴我。臺北：學富。
- 齊力、林本炫（2006）。質性研究方法與資料分析。高雄：復文。
- 蔡漢賢（1982）。志願服務理論與實務。臺北：中華民國社區發展研究訓練中心。

二、期刊論文

- 吳英長 (1990)。透過閱讀教導思考。國教之聲，23：4，18-21。
- 呂朝賢、鄭清霞 (2006)。民眾參與志願服務及其投入時間的影響因素。東吳社會工作學報，13，121-163。
- 林文虎 (1997)。教師、行政和家長共創三贏— 學校經營的新觀念。教師天地，86，35-37。
- 林明地 (1998)。家長參與學校活動與校務：臺灣省公私立國民小學校長的看法分析。教育政策論壇，1：2，155-187。
- 林振春 (2001)。指導子女閱讀的做法。社教雙月刊，105，43-46。
- 林玫伶 (2004)。深耕閱讀的「天花」與「種花」—深耕閱讀的理念與實際。教師天地，129，50-52。
- 柯華葳 (1994)。從心理學觀點談兒童閱讀能力的培養。華文世界，74，63-67。
- 洪蘭、曾志朗 (2001)。兒童閱讀的理念—認知神經心理學的觀點。教育資料與研究，38，1-4，。
- 洪蘭 (2001)。閱讀與個人發展。社教雙月刊，101，17-22。
- 洪蘭 (2004)。閱讀決定思想。教師天地，129，4-7。
- 洪蘭 (2005)。小孩如何知道一件事：閱讀，和大腦間的緊密關係。人本教育本記，195，44-47。
- 張迪訓 (1991)。義工制度探討。南投文教，3，80-82。
- 陸光 (1994)。我國志願服務推展之過去、現在及未來。社區發展季刊，65，4-10。
- 翁郁秀 (2005)。學校社會工作的實施模式與角色困境。社區發展季刊，112，16-25。
- 曾志朗 (2000)。閱讀是多元智慧成功的基本條件。教師天地，106，4-5。
- 陳艾妮 (1987)。婦女的社區參與-家庭與社會參與再定義 (下)。社區發展季

刊，38，59-64。

陳清溪（1994）。義工制度在校園。師友，330，37-39。

陳金貴（2002）。志願服務的內涵。志願服務基礎教材，27-44。臺北：內政部。

陳金貴（2002）。非營利組織人力資源談志工管理。非營利組織培力指南，145-158。

臺北：行政院青輔會。

潘道中（1997）。志願服務人力的組織與運作。社區發展季刊，78，48-53。

賴兩陽（2002）。志願服務的內涵。志願服務基礎教材，7-26。臺北：內政部。

謝儒賢（2005）。志工人力資源管理的策略規劃與定位。非營利組織培力指南，91-112，臺北市：青輔會。

謝儒賢（2006）。NPO 志工人力資源管理的策略規劃與定位(上)。志工期刊，25，12-18。

三、研究計畫

方慧琴（1997）。臺北市國民小學家長參與學校事務活動之研究。臺北：臺北市教師研習中心。

王麗容（1992）。婦女參與志願服務工作模式研究。建立台灣地區志願服務之網路及工作模式計畫實錄。臺北：市政府社會局。

林萬億（1993）。現行公務機關義工人力運用情形之探討。臺北：行政院研考會。

張菁芬（2003）。九十一年國內青年參與志願服務現況調查。臺北：行政院青輔會。

曾華源、郭靜晃（2001）。設置地方志工中心可行性之研究。臺北：青輔會。

蔡啟源（1995）。影響高齡者持續參與志願服務之因素探討。國科會研究計畫

謝秀芬（1992）。實驗社區女性參與志願服務之研究。臺北：中華民國社區發展研究訓練中心。

四、學位論文

- 方祥明（1995）。不同性質機構志願服務人員離職因素之研究。私立靜宜大學管理科學研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 王貴瑛（2000）。國民小學家長參與學校事務個案研究-以學校義工為例。國立臺中師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 王明玲（2003）。學校志工領導行為影響志工組織發展之研究-以臺北縣國小志工為例。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 王文姬（2005）。女性志工意識覺醒與增能：以土城國小故事媽媽為例。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，台北。
- 王麗玲（2005）。一位家庭主婦參與故事媽媽團體歷程之研究。國立花蓮教育大學幼兒教育學系碩士論文，未出版，花蓮。
- 朱立廷（2008）。學校志工組織運作個案研究-以高雄縣某國民小學為例。國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 李進霖（2004）。國民小學義工組織之個案研究—以屏東縣某國民小學為例。國立臺東師大學國民教育研究所碩士論文，未出版，臺東。
- 李世英（2006）。故事團體成員家庭互動轉化學習之研究-以新竹市科學城社區大學故事媽媽志工培訓為例。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文，未出版，臺北。
- 李世賢（2006）。學校義工組織網絡資源運用之個案研究 -以臺南縣一所國小為例。國立中正大學成人及繼續教育學系碩士論文，未出版，嘉義。
- 杜宜玲（2006）。學校志工人員培訓與管理運作之研究-以臺北縣彭福國民小學為例。私立元智大學資訊社會學研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 吳秋莉（1995）。國民中學義工協調者角色期望與角色踐行之研究。國立師範大學社會教育學系碩士論文，未出版，臺北。
- 吳烈洲（2001）。學生家長參與學校事務之研究—以桃園縣坪興國小為例。國立

- 台北師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，桃園。
- 吳坤良（2005）。社教志工的參與動機、服務學習、參與程度與自我效能關係之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 林美珠（1994）。家庭主婦參與志願服務對家庭關係因素之影響。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 林世清（2003）。高雄市國民小學導護義工工作滿意度與生活品質之研究。國立高雄師範大學工業科技教育學系研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 林利俐（2003）。家長參與學校義工組織個案研究。國立屏東師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，屏東。
- 林秀英（2003）。婦女參與志願服務動機與工作滿足之研究-以花蓮地區祥和計畫志工為例。國立臺灣師範大學人類發展與家庭研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 林豫芬（2007）。故事媽媽的故事：小學性別平等教育的推動與婦女增能。高雄師範大學性別教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 林進勛（2008）。高雄縣生命線志工志願服務經驗之研究。高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 林以鏞（2010）。臺中縣市國民小學學校志工擔任志工的動機與工作滿意之研究。中臺科技大學文教事業經營研究所碩士論文，未出版，臺中市。
- 邱明崇（2006）。學校志工的參與動機與關鍵成功因素之探討-以臺南縣國小為例。國立臺南大學教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，臺南。
- 施嬋娟（1984）。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 侯世昌（2002）。國民小學家長教育期望、參與學校教育與學校效能之研究。國立台灣師範大學教育研究所博士論文，未出版，臺北。
- 孫鳳吟（2004）。故事媽媽的社會支持之探究-以高雄縣中崙社區快樂故事劇團為例。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。
- 郭明科（1997）。國民小學家長參與學校教育之理論與實際研究。國立台南師範

- 學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺南。
- 郭寶鶯（2009）。導讀志工參與國小閱讀活動之研究-以臺北市永樂國小為例。國立臺東大學語文教育研究所在職專班碩士論文，未出版，臺北。
- 許杏如（2005）。故事媽媽的生活經驗-以「雲林故事人」為例。國立嘉義大學家庭教育研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 許又夫（2009）。牡丹故事志工服務學習之研究。國立中正大學教學專業發展數位學習碩士在職專班碩士論文，未出版，嘉義。
- 許霞君（2009）。國民小學故事志工團體之研究—以臺中市傳智國小為例。國立臺中教育大學教育行政與管理碩士在職專班碩士論文，未出版，臺中。
- 陳泰元（2003）。國人參與志願服務之決定性因素。南華大學非營利組織管理研究所碩士論文，未出版，嘉義。
- 陳珮甄（2004）。國民小學說故事義工團體之研究—以花蓮故事媽媽團為例。國立花蓮師範學院鄉土文化研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 陳美琳（2008）。故事媽媽的認同與實踐--花蓮故事媽媽與我的故事。國立花蓮教育大學多元文化教育研究所碩士論文，未出版，花蓮。
- 陳秀嫦（2009）。淡水國小故事媽媽服務學習歷程之研究。國立台灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文，未出版，臺北。
- 陳儀珊（1989）。婦女志願工作者之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 陳秋蓉（2001）。國民小學家長參與學校義務工作的動機和滿意度研究。臺北市立師範學院國民教育研究所碩士論文，未出版，臺北。
- 陳美如（2007）。國民小學學校志工參與動機之研究。亞洲大學經營管理研究所碩士論文，未出版，臺中。
- 張志榮（2008）。醫療志工參與動機與工作滿意度關係之研究-以高雄地區醫學中心為例。屏東教育大學社會發展研究所碩士論文，未出版，屏東。
- 張素真（2009）。婦女志工服務學習歷程之研究~以南投縣草屯國小故事媽媽為例。

暨南國際大學成人與繼續教育研究所碩士論文，未出版，南投。

彭桂香（2000）。說故事人與說故事活動研究-以「東師實小故事媽媽」團長為例。國立臺東師範學院兒童文學研究所碩士論文，未出版，臺東。

黃蒂（1988）。生命線志願工作者的工作價值與工作滿足之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，臺中。

黃永明（1998）。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。國立暨南國際大學社會政策與社會工作研究所碩士論文，未出版，南投。

黃曼婷（2001）。家庭主婦志願工作者社會支持、婚姻滿意度、親子關係之研究。國立政治大學社會學研究所碩士論文，未出版，臺北。

黃志弘（2004）。成人參與志願服務工作其人格特質、參與動機與工作滿意度關係之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，未出版，高雄。

曾士雄（2001）。學校義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究—以高雄市國民小學為例。國立高雄師範大學工業科技教育學系研究所碩士論文，未出版，高雄。

葉和滿（2002）。不同入學管道的高中生學習動機、學習策略與學習成就關係之研究。彰化師範大學工業教育研究所碩士論文，未出版，彰化。

詹秋薇（1997）。台北市國中義工家長參與的現況與發展之調查研究。私立中國文化大學兒童福利研究所碩士論文，未出版，臺北。

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。私立世新大學行政管理學研究所碩士論文，未出版，臺北。

蔡佳螢（2000）。安寧療護志願服務人員參與動機和工作滿足之研究。私立東海大學社會工作學研究所碩士論文，未出版，臺中。

蔡怡慧（2006）。義工參與國民小學事務之研究。國立花蓮教育大學社會科教學研究所碩士論文，未出版，花蓮。

賴添發（2002）。校園說故事義工活動現況與推展之研究—以臺南縣市為例。國

立臺南師範學院社會科教育學習碩士論文，未出版，臺南。

賴玫鳳（2003）。家庭主婦志工參與動機、督導關係與組織承諾之相關研究。

私立東海大學社會工作學系碩士論文，未出版，臺中。

盧彥芬（2004）。故事媽媽照鏡子。國立臺東師範學院兒童文學研究所碩士論文，未出版，臺東。

顏憲文（2005）。國民小學學校志工工作滿意與組織承諾關係之研究。國立臺南大學教育學院教育經營與管理研究所碩士論文，未出版，臺南。

嚴幸文（1993）。醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究。私立東海大學社會工作研究所碩士論文，未出版，臺中。

蘇信如（1985）。志願服務組織運作之研究。國立台灣大學社會研究所碩士論文，未出版，臺北。

蘇癸玲（1998）。鄉村學校義工參與動機、參與程度與學習成效之研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文，未出版，臺北。

五、譯者

卞娜娜、陳怡君、凱恩譯（2008）。Rafe Esquith原著。第56號教室的奇蹟。臺北：高寶書版。

洪月女譯（1998）。Ken Goodman 原著。談閱讀。臺北：心理。

蘇瑞琴譯（1998）。志工領導。臺北：稻田。

六、雜誌月刊

天下雜誌編輯（2003）。閱讀：新一代知識革命。臺北：天下雜誌。

洪蘭（2005）。創造力的根本在閱讀。聯合報。2005-10-01E7 版/聯合副刊

天下雜誌編輯(2006)。閱讀全面啟動學習潛能。關鍵能力。臺北：天下雜誌，2006年教育專刊，30-33。

何琦瑜、錢欽昭(2008)。二十一世紀所需的素養：玩出大能力。親子天下，創刊號，48-55。

七、網路資源

社團法人高雄縣故事媽媽協會。關於本站。檢索日期：2012.08.27。網址：http://storymamal23.womenweb.org.tw/AboutUs_Show.asp

東森公益網。東森文化基金會。檢索日期：2012.08.25。網址：http://www.ettoday.com/et_foundation/index17.htm

財團法人台灣閱讀文化基金會。基金會簡介。檢索日期：2012.10.13。網址：<http://www.twnread.org.tw/pageintoindex.asp>

教育部全國兒童閱讀網。檢索日期：2012.07.18。網址：<http://www.openbook.moe.edu.tw/school.php>

曾華源(2005)。志願團隊的永續發展經營管理。內政部全球志願服務資訊網。檢索日期：2012.11.17。網址：http://vol.moi.gov.tw/ScholarArticle__1.aspx?NO=19CLinckNO=1。

貳、外文部分

Aves, C. M. (1969). The voluntary worker in the social service. London: The Bedford Square Press of the Ncess and Geroge Allen and Uwwin Ltd.

Alderfer, C. P. (1972). Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings, Free Press, New York.

Cole, John Young (1984). Book in Our Future: Perspective and Proposals Washington: Library of Congress.

Dianne, M. H. (1989). Elementary School Library Media Programs And The Promotion of Positive Self-Concepts: A Report of an Exploratory Study. Library Quarterly, 59 (2), 31-147.

Dunn, C. (1995). Volunteer management. Washington DC: NASW Press.

Fischer, L. R. & Schaffer, K. B. C. (1993). Older volunteers-A guide to research and practice, California: Sage.

Gambrell, L. B. (1996). Creating classroom cultures that foster reading motivation. The Reading Teacher, 50(1), 14-25.

Hill, C. P. (1980). A comparative study of formal volunteer programs in educational Unpublished doctoral dissertation, the Utah University.

Levin, H. (1977). Voluntary organizations in social welfare. Encyclopedia of Social Work (17th ed.), 1573-1582. Washington, D C: National Association of Social Work.

Laurie, M. (1999). The future of volunteer administration. Journal of Volunteer Administration, 17(7).

Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper & Row.
Steer, R. M., & Porter, L. M. (1991). Motivation and work behavior (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Margaret, A. R. (1989). *Reading Problems : Assessment and Teaching Strategies*. New Jersey : Prentice — Hall, 7

Nancy , V. W. (1997). College Reading Instruction as Reflected by Current Reading Testbooks. *Journal of College Reading and Learning* , 28 (3) , 83-86.

Rapp,C.A. & Poertner,J. (1992) .*Social administration : A client-cen-tered approach*.New York : Longman Publishing Group.

Wilson , J. (2000) . "Volunteering" , *Annual Reviews of Sociology*, 26 , 215-240.

附錄一

訪談同意書

感謝您同意參與本研究，分享珍貴的經驗，在您參與本研究之前，請您詳讀以下的內容，您可以提出任何相關的問題。

研究者是南華大學非營利事業管理研究所的研究生，本研究的主題為「學校志工參與推動閱讀經驗之研究－以嘉義縣大同國小為例」，本研究目的是透過學校志工及相關業務老師的訪談，瞭解學校志工參與推動閱讀的動機，進而建構學校志工組織推動閱讀成功關鍵因素之探討。

本研究想藉由訪談方式分享您對推動閱讀的經驗與感受，透過您的服務經驗來描述內心真實感受。本研究的程序擬進行一至二次的訪談，每次訪談的時間約為 30 到 60 分鐘，訪談場所以安靜不受干擾的環境為原則，為便於資料的整理與分析，訪談過程將全程錄音。研究的過程中可能會佔用到您的寶貴時間，非常感謝。

在參與本研究的訪談過程中，不免會觸及到內心不願提及或是尷尬議題或有不舒服的感覺，此時您有權力選擇說與不說。在研究的過程中，您隨時可以選擇退出，研究者絕對尊重您的決定。您所提供的訪談資料、個人資料，除了研究團隊成員之外，研究者保證保密、不公開，論文的撰寫與報告時也都將以匿名的方式處理。最後，再次感謝您對本研究的貢獻，但願您的真誠分享，使我們對學校志工的服務與生活有更深一層的了解，以提供學校志工推動閱讀運作之重要參考與依據。最後，在研究過程中如果有任何疑慮，請隨時跟研究者或研究者的指導教授聯繫。謝謝！

：本人同意接受訪談。

：本人不同意接受訪談。

受訪者：

研究者：

中 華 民 國 年 月 日

附錄二

訪談大綱(學校志工)

(一) 受訪者基本資料

年齡、性別、職業、教育程度、婚姻狀況、家庭成員

(二) 訪談題目

1. 志工參與服務的動機

(1) 您對於參與學校志願服務的原因、動機為何？

(2) 請問您是在什麼機緣下參加學校的志工團？

(3) 為何會選擇擔任推動閱讀的志工？

2. 推動閱讀發展歷程

(1) 目前學校志工如何推動閱讀？

(2) 志工推動閱讀的目的為何？

(3) 請問您擔任志工後在推動閱讀上負責那些項目？

(4) 您願意持續參與學校推動閱讀志願服務嗎？請說明您持續的動力或不願意的理由？

3. 志工團體運作之影響因素

(1) 請問您覺得擔任志工後在推動閱讀的實際運作上有何困難？曾經遇到哪些阻礙或支持？

(2) 請問您參與推動閱讀後，自己有何改變？對家人的影響為何？

(3) 您對學校經營管理志工組織感受為何？(包含學校的配合度，志工的工作規劃，志工成長訓練，領導方式等。)

(4) 您參與學校推動閱讀志願服務的得與失有哪些？(包含快樂或不快樂的任何事項。)

附錄三

訪談大綱(學校志工業務相關人員)

- (1) 受訪者基本資料
 年齡、性別、職業、教育程度
- (2) 目前學校志工組織運作有遭遇哪些困境？
- (3) 您對學校志工組織運作現況有哪些想法或建議事項？（包含對學校主管、教師態度，組織運作、學校管理方式，校長或領導等事項。）
- (4) 您認為哪些行政支援可以有效提升志工在推動閱讀活動上的效能？
- (5) 整體而言，您認為大同國小志工在推動閱讀的成效為何？

愛·給予·參與

有一種愛，在車水馬龍的烈日寒風中，揮舞著雙臂，維護著孩子們行的安全！
也有一種愛，踩著晨曦，點驗著魚、肉、蛋、菜，守護著幾千名孩子用餐的品質！
更有一種愛，以耐心的陪伴與教導，給了暫時落後的孩子更多的機會與可能！
還有一種愛，懷抱熱情、不分領域專長卻時而粉墨登場，帶給孩子們無數的歡笑和感動的淚水！

還有更多、更多的愛，棲身在你看不見的角落，
也許是保健中心的一角、或許是圖書室的一隅，
他們不只為自己的孩子，也為更多、更多的孩子！

他們以『愛、給予及參與』的型式，向孩子們展現自己！期許有一天孩子也能對社會『以愛還愛』！他們尋找能付出愛及需要自己的地方，或許是發揮所長、或者是讓自己活得精彩！他們是來自四面八方，只管付出、真情奉獻的-----

『大同國小志工團』

可能，你曾問過自己沒有專長怎麼可以？
或許，你覺得自己的時間很零散是否可以？
我們只想告訴你~只要有愛，什麼都可以！

無論你是爺爺、奶奶、爸爸、媽媽，只要你跨出第一步，就有適合你的位置！因為你的『愛、給予及參與』，將讓志工團的愛可以延續，就像星星之火足以燎原~
我們需要你的參與、請加入我們的行列！

.....大同國小 101 學年度『志工團志工招募』報名表

學生資料: _____年 _____班 學生姓名: _____
家長姓名: _____ 聯絡電話: _____
手機號碼: _____
家長興趣: _____
家長專長: _____

一. 您最有興趣的服務項目是哪一項？(可複選)

- 交通安全志工(協助導護老師與學童於上學及放學重要路口之交通安全維護及指揮)
- 保健中心志工(於保健中心協助校護處理學童受傷、包紮、冰敷、擦藥之各類支援)
- 輔導室志工(於輔導室陪伴並協助輔導室專案學習之學童)
- 圖書館志工(協助學童於圖書館內書籍之借閱、還書等事宜)
- 故事列車團志工(配合學校辦理巡迴書箱之說故事及演劇與活動辦理事宜)
- 廚房驗菜志工(協助學校廚房進行各類廠商食品來源、品質之驗收與材料把關工作)
- 一般志工(必要時協助校園安全維護或學校活動辦理時之機動協助、支援與調派)

二. 您方便擔任志工的時間與時段是？(可複選並請註明時段)

- 可隨時支援
- 週一(時間: _____ 點~ _____ 點)
- 週二(時間: _____ 點~ _____ 點)
- 週三(時間: _____ 點~ _____ 點)
- 週四(時間: _____ 點~ _____ 點)
- 週五(時間: _____ 點~ _____ 點)
- 星期例假日(時間: _____ 點~ _____ 點)

感謝您撥冗填表，煩請將表格於 10/15 前交回學務處！本團將於資料統整後與您進一步聯絡！謝謝您的合作！！參加本校志工將協助完成基礎訓練、特殊訓練課程。