

南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

碩士論文

Master Program in Nonprofit Organization Management

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

影響職業訓練參訓因素與提升參與意願之研究

Exploring Factors of Participating Vocational Training and

Raising Intention

陳映樺

Ying-Hua Chen

指導教授：范惟翔 博士

Advisor: Wei-Shang Fan, Ph.D.

中華民國 112 年 1 月

January 2023

南 華 大 學  
企業管理學系非營利事業管理碩士在職專班  
碩 士 學 位 論 文

影響職業訓練參訓因素與提升參與意願之研究  
Exploring Factors of Participating Vocational Training and Raising  
Intention

研 究 生： 陳 妘 揚

經考試合格特此證明

口試委員： 黃國忠

曾志華

范惟翔

指導教授： 范惟翔

系主任(所長)： 黃國忠

口試日期：中華民國 111 年 12 月 30 日

## 準碩士推薦函

本校企業管理學系非營利事業管理碩士班研究生 陳映樺 君在本系修業二年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：陳映樺 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、非營利組織募款專題等題目，成績及格（請查閱碩士班歷年成績）。

2、在論文研究方面：陳映樺 君在學期間已完成下列論文：

(1) 碩士論文：影響職業訓練參訓因素與提升參與意願之研究

(2) 學術期刊：

本人認為 陳映樺 君已完成南華企業管理學系非營利事業管理碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：影響職業訓練參訓因素與提升參與意願之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：范惟朝

中華民國 111 年 12 月 10 日

## 謝 誌

經過了幾波寒流，合歡山上有一些殘雪，迎來和煦溫暖的太陽，假日的台 18 線人流車流絡繹不絕，阿里山的日出雲海風情萬種，果然魅力無法擋，吸引著人潮聚集。從疫情緊蹙到逐步解封的過程中，我們也漸漸回到了正常的生活步調。感謝范惟翔教授悉心指導，從毫無頭緒到組織彙整與後續的分析整理，期間教授不斷的給予鼓勵與協助，映樺才能逐步完成論文的撰寫。經過這次洗禮，不僅學到研究步驟與研究方法，也學到了嚴謹的態度與思考的能力，每次修改都會有新的發現與領悟。教授說：「凡事要能自己把關，才是真正受過碩士班的訓練。」這句話真是太貼切了。感謝前人不遺餘力的研究，才有了珍貴的參考文獻。感謝參與訪談的好朋友，提供寶貴的訊息，讓我們用另一種思考角度來了解美麗的阿里山。感謝系主任黃國忠教授字字珠璣，從細節縱觀整體。感謝中正大學曾光華教授點出邏輯思考的過程，每個指導點都教人豁然開朗。最後感謝我自己，終於完成碩士生涯，使設定的目標得以實現。祝福所有好朋友心想事成，形塑成為更好的自己。

# 南華大學管理學院企業管理學系非營利事業管理碩士班

## 111 學年度第 1 學期碩士論文摘要

論文題目：影響職業訓練參訓因素與提升參與意願之研究

研究生：陳映樺

指導教授：范惟翔 博士

### 論文摘要內容：

國內外產業發展與求才之需求不斷更新，專業技術、服務業與資訊業求才若渴，職業訓練的腳步也要跟得上時代潮流演進。職訓建立了各類別之人才規格，勞動朋友能透過各項職業的訓練精進技術、發展職能，幫助失業者重回職場，協助在職者培訓第二專長。人力資源是經濟發展過程中不可或缺的原動力，其中傳統技術與工藝的傳承需要經過時間的淬煉與人文的洗禮，隨著觀光與休閒人潮帶動地方產業的文化價值與經濟價值，原住民擁有豐富的傳統文化，以在地的獨特性與原創性可以形成競爭力的重要元素。本研究透過訪談探討影響職業訓練參與意願的因素以及如何提升學員的參訓意願，就「背景因素」、「學習動機」、「學習成效」與「激勵因素」等四個構面、十三題半結構式問題進行訪談。

本研究訪談對象包含職業訓練主辦單位的職員與實際參與職業訓練的學員，走訪阿里山各部落，透過訪談、紀錄、整理與分析，探討背景、動機、學習成效與激勵作用於職業訓練在偏鄉的耕耘成果。研究結果發現：多數的人參與意願主要影響因素為家人或朋友的介紹、開辦地點的距離、職訓內容是否符合興趣及是否有機會可以自己創業。在激勵因素層面上，學員不只是因為可以請領津貼而參加職訓，更是期望受訓之後應用所學參與社區總體營造，結合優勢的天然環境，建構優質家園，帶動觀光休

閒產業，為家鄉整體經濟發展盡一己之力。關於提升學員的參訓意願，建議以下四項參考要點：(1) 開課前應調查意願，並考量當地需求。(2) 開設進階班。(3) 選擇開班的地點。(4) 結合當地的商家，找尋在地就業的機會。建議未來研究針對經濟因素與背景因素進行調查，並結合社區發展協會，考量整體社區營造，印證職業訓練深耕偏鄉涵蓋的正面意義。

**關鍵詞：職業訓練、背景因素、學習動機、學習成效、激勵因素**



Title of Thesis : Exploring Factors of Participating Vocational Training and  
Raising Intention

Department: Master Program in Nonprofit Organization Management,  
Department of Business Administration, College of Management,  
Nanhua University.

Graduate Date: Dec 2022

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Ying-Hua Chen

Advisor: Wei-Shang Fan, Ph.D.

### **Abstract**

As domestic and international industries are constantly evolving, the demand for talent is constantly changing. And the professional technology, service and information industries are thirsty for talents. Therefore, the vocational training must keep up with the evolution of the trend of the times as well. Vocational training has established a variety of talent specifications, so that workers can refine their skills and develop their functions through training in various occupations, help the unemployed to return to the workplace, and assist the employed in training their second expertise. Human resources are an indispensable driving force in the process of economic development, and the inheritance of traditional skills and crafts has to be tempered by time and humanity. As the tourist and leisure crowds increase the cultural and economic value of local industries, the aborigines, with rich traditional, local uniqueness and originality culture, can perform an important element of competitiveness to the industries. This study explores the factors that influence the willingness to participate in vocational training and the ways to enhance the willingness by conducting a 13 semi-structured questions interview with four dimensions: "background factors", "motivation to learn", "learning effectiveness", and "motivational factors".

The interviewees of this study included the staff of the vocational

training organization and the students who actually participated in the vocational training. We visited various tribes in Alishan, and through interviews, records, collation and analysis to explore the background, motivation, learning effectiveness and how motivational factors influenced vocational training in remote villages. The results of the study found that most people's willingness to participate is mainly influenced by the introduction of family or friends, the distance from the location of the establishment, whether the vocational training content met their interests, and whether they had the opportunity to start their own business. In terms of motivating factors, trainees not only participate in vocational training because they could receive subsidies, but also expected to explicit what they had learned back into the overall construction of the community. Combine the advantages of the natural environment, build a high-quality home, promote the tourism and leisure industry, and contribute to the overall development of the hometown. Therefore, to enhance the willingness of trainees to participate in the training, this study concluded the following 4 suggestions: (1) Take willingness of trainees and local needs into account when planning the courses. (2) Offer advanced courses. (3) Choose the proper location. (4) Collaborate with local businesses, to find local employment opportunities. It is suggested that future research should focus on economic and contextual factors and consider the overall construction of community in collaborate with community development associations to confirm the positive meaning of vocational training in the rural areas.

**keyword: Vocational Training, Background Factors, Motivation, Learning Outcomes, Motivating Factors**

# 目錄

準碩士推薦函.....	I
謝誌.....	II
論文摘要內容.....	III
Abstract .....	V
目錄.....	VII
圖目錄.....	IX
表目錄.....	X
第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究目的.....	2
第二章 文獻探討.....	5
2.1 背景因素之意涵與相關理論.....	5
2.2 學習動機之意涵與相關理論.....	8
2.3 學習成效之意涵與相關理論.....	9
2.4 激勵因素之意涵與相關理論.....	10
第三章 研究方法與設計.....	14
3.1 研究方法.....	14
3.2 研究對象.....	19
3.3 研究過程.....	20
3.3.1 擬定訪談大綱.....	21
3.3.2 進行訪談.....	22
3.3.3 整理訪談內容.....	22

第四章 研究分析.....	24
4.1 背景因素.....	24
4.2 學習動機.....	27
4.3 學習成效.....	30
4.4 激勵因素.....	33
第五章 結論與建議.....	39
5.1 結論.....	39
5.2 建議.....	42
參考文獻.....	45
一、中文部分.....	45
二、英文部分.....	50



## 圖目錄

圖 2.1 社會認知理論架構圖.....	7
圖 2.2 激勵素循環圖.....	13



## 表目錄

表 3.1 訪談對象.....	19
表 3.2 訪問大綱與訪問題項.....	21
表 4.1 背景因素.....	25
表 4.2 學習動機.....	28
表 4.3 學習動機.....	31
表 4.4 激勵因素.....	34



# 第一章 緒論

國內外經濟產業環境快速的轉變，科技的進步導致產業結構與人力需求變化，因應知識經濟的時代，開發 AI 智慧系統，傳統產業外移與外國勞動力輸入，造成我國勞動力市場逐漸萎縮，職業訓練模式須符合產業需求與時代潮流變遷，不斷地進行調整與改變；我國自農業社會進展到工商業與製造業繁榮發達，而現今進入知識經濟時代，從製造業發展為以服務業、資訊科技為主的歷程，職業訓練在此過程中扮演著非常重要的領航角色；世界職業訓練趨勢也由計劃導向逐步調整為市場導向，以符合產業變遷與國家社會發展方向（陳威凱，2016）。台灣的社會文化背景與傳統教育觀念是學歷至上的，就業市場現況存在著重視學歷文憑的觀念，近年來政府大力推展技職教育，鼓勵考取技術性證照，技術性證照文憑也相對受到業界的重視，產業界對於專業性服務的需求以及產品品質的要求日益提升，技術性的證照文憑也成為求才的重要條件（陳聰勝、張吉成，2000）。

鑒於產業發展與需求不斷創新，技術與資訊快速發展，職業訓練也要跟得上時代潮流，本研究走訪阿里山各部落，訪問職業訓練主辦單位的職員與實際參與職業訓練的學員，透過訪談、紀錄、整理與分析，分成背景、動機、學習成效與激勵四個構面，探討職業訓練在偏鄉的耕耘成果。

## 1.1 研究背景與動機

全球化推進產業轉型升級，就業市場也受到外部衝擊，積極勞動市場政策成為減緩衝擊的重要選擇，包括職業訓練、就業服務、就業補助，最主要精神是「以工作代替福利」，目標在於預防產生失業風險，協助失業者重返就業市場（許雲翔、廖興中，2021）。職業訓練分為養成訓練、技

衛生訓練、進修訓練及轉業訓練；勞動部推動職能認證，規範產業界所需人才的能力基準，推展 iCAP 品質認證之職能導向課程，針對職能（Competency）有完整的解釋與定義：（1）能完成某項工作（2）或是提高個人、組織無論是現在或未來之績效所應該具備的知識、技術、態度（3）或是其他能力之組合。勞動部訂定的職能基準是指人才的標準規格，業界進行招募人才、遴選人才、內部職能模型建立，可依此「人才規格」為統一標準。以下是勞動部制定職能基準的標準定義：（1）從事特定的職業（2）或職類工作任務所必需具備的能力組合（3）該職業或工作之任務、工作之產出、行為指標、技術、知識、態度等職能內涵。勞動部勞動力發展署所辦理之職業訓練課程，期望勞動朋友能透過各項職業的訓練過程，學習謀生所需要的技能，發展職能，精進技術，幫助中途失業的人能夠提升再就業的技術和能力，提供在職勞工朋友擁有第二專長。經由各項職類的技術、知識的傳承，培養勞工界朋友有創業的能力、能夠找到工作再度就業，或是轉換跑道投身其他行業，並且戮力於輔導受訓學員取得相關的專業證照。政府也訂定了原住民考取技術士證照的勉勵辦法，幫助原住民勞工朋友取得專業性證照。於加入職業訓練課程之後，若能考取該項職訓之證照，便核發激勵獎金。政府制定職業訓練法、就業服務法等補助措施，對於想要繼續進修的學習者而言，是一大福音，也是寶貴的公共資源；非營利社團法人不以營利為目的，深入偏鄉辦理職業訓練，推展並落實訓練的目的與本質，也能照顧到弱勢族群的受訓需求。

## 1.2 研究目的

為提升職業訓練之參與意願並提高學習成效，最終目的為幫助失業者或待業者順利回到職場貢獻所學。本研究探討影響職業訓練參與的意

願以及提升意願的思考方向。職業訓練政策培育多方面人才，造福許多勞工家庭因此改善經濟困境，在偏遠或是交通不便的山區，職業訓練單位應考量環境與人文所造成的影響，配合當地的文化風情與生活習性，訓練方式宜考慮彈性、多元、在地性與專業性，辦理職業訓練的種類因應當地需求，開辦具創新、特色並符合當地特性，能夠結合社區發展，能為在地注入新活力，對區域性之繁榮發展有所助益。職業訓練的宗旨為配合人才需求規格與產業的發展方向，產業界求才若渴，即可通過職業訓練的培訓機制，補足人才缺口。全球化之產業瞬息萬變，能夠眼光精確並且快速反應市場，勇於變革與更新便能搶先一步獲取先機，人才需求、技術需求與技能需求都不斷更新，才跟上日月更迭不停的腳步。

台灣目前在新興產業不斷日新月異發展下，學校培育人才有可能跟不上產業快速變遷的速度，此時職業訓練的角色不僅是提供了個人儲備競爭能力的重要管道，也是重要的公共資源。職訓培訓受訓學員之基礎能力養成，加強並補充學校教育未完善部分，抑或提供了想要轉換跑道的勞工充實新技能之備援訓練。勞動部因應產業變革，推動創新計劃，包含了「五加二」產業創新計畫、六大新興產業（生技、綠能、文創、健康護照、精緻農業、觀光）、重點服務業（電子商務、物流、美食、都更、醫療），從人力資源的育才、選才與用才角度而言，職訓成為快速培育新興產業人才的搖籃。

本研究目的以四個面向為探討因素，探討影響職業訓練的參與意願以及如何提升意願。分成背景因素、學習動機、學習成效與激勵四個面向，深入了解學員參加職業訓練的動機與學習成果。訪談內容整理為以下四大面向：(1) 背景因素：包含受訓學員的環境、家庭、個人因素與人格特質等要素，如何影響學員參訓的動機與意願。(2) 學習動機：探討學員的

學習動機，對於學習的過程、職訓類別與內容、職訓的地點與場所提出自己的看法。(3) 學習成效：針對學員的學習成果與課程滿意度、就業與生涯規劃的進展深入訪談。(4) 激勵因素：了解職訓是否能激勵個人成長與學習？就業輔導是否有所助益，並請受訪者為「提升參訓意願」提出建議。

整體而言，本研究透過訪談、整理與分析，探討影響職業訓練的參與意願與如何提升學員之參與率，期望能經由職訓課程幫助偏鄉弱勢的失業者能找回自信，重回職場。



## 第二章 文獻探討

本研究透過訪談探討影響職業訓練參與意願的因素以及如何提升學員的參訓意願，分為「背景因素」、「學習動機」、「學習成效」與「激勵因素」四個面向為文獻探討。

### 2.1 背景因素之意涵與相關理論

背景因素所包含的各項變數極為廣泛，大範圍至傳統的傳承，環境的建設、城鄉的差距，縮小範圍乃至於家庭生長的環境、個人職業的類別、家族成員的影響、收支狀況等因素。本研究著重於家庭因素、地理環境與家人成員、經濟狀況、個人特質的探討。地理與環境是指與居住地點周遭發生相互作用的各種要素，不論是實際上已經發生或是潛在影響的作用、各項有利或不利的條件，其中包含了家庭環境、生活環境、職業環境、家族成員、收入狀況與經濟因素等。地理與環境影響可細分為直接的、間接的與累積的。直接影響同時同地作用於一般行為與活動，屬於立即性、直接性質的作用；間接影響則為於合理之範圍內產生時間的推遲、空間較長遠且具有前因與後果的關係；因為時空不曾停駐往前推移，而過去、現在以及可預見的將來，影響產生了具有累積或堆疊效應，則稱為累積影響或疊加影響。產生有利的或不利的影響效果，有利影響促進人群健康、經濟發展或利於環境維護，不利影響則破壞健康、經濟或環境。其中家族成員、收入狀況與生活環境、經濟因素之間有著密不可分的共伴效應，並且直接培養了個人的特質，影響了個人對於事件的處理與因應方式。

Freud (1923) 提出《本我、自我與超我》學說：指出人格的基本心理結構包含「本我」、「自我」和「超我」，「三個我」彼此間交互作用構成了人格特徵。人格的基礎的代表為「本我」，代表著本能、慾望、衝動。

「自我」是「本我」分化衍生而來，位於人格結構的中間層，自我總是依循著現世的規則與典範，以合乎社會倫理道德規範原則，試圖滿足於「本我」的慾望與衝動。弗洛伊德主張「自我」是執行者，是意識覺醒與意識存在的表徵。人格結構中的管制者是「超我」，位於人格結構的最高層，超我管制者執行著三個任務：其一為抑制本我的內在衝動因子，二是對自我進行著道德規範的監控，三是致力於生命的完美與完善。人類的心理活動與行為動作都可以從這「三個我」之間的聯繫與協調中獲得合理的依據。社會因素對人們行為產生的作用，正是環境與教育的作用，「自我」才變得更理智，才能在生活中遵循合理的方向。Mead (1995) 的著作中描述，文化總是煞費苦心、千方百計地在錯綜複雜的條件下，使一個新生兒按照既定的文化形象成長。她認為，人類在生理上的差異不能解釋兩性之間形成人格上的差距，應了解當地的文化與習性，而傳統與文化對於個人產生的人格長成與氣質養成，是從嬰兒時期就已經開始了。研究心理與人類學的許烺光 (1990) 在其著作中闡明了人格的概念，是指生活中與社會文化環境交互影響所衍生的歷程。家庭是人格形成的搖籃，教育的傳承與教養機制，是人文最初與最基本的教育，家庭是一切文化的基礎學校。

Bandura (1986) 整合性格結構與性格歷程。認為環境 (Environment)、個人 (Person) 及行為 (Behavior) 為等腰三角形構面，解釋個人的行為方法與思考模式。社會認知理論架構說明，個人的行為模式所產生的交互作用 (Reciprocal Determinism)，並不是由任一構面單獨決定，經過三個構面間的影響與交互作用產生不同情境方向。Bandura (1986) 社會認知論假定：(1) 人類是學習的產物。(2) 語言幫助我們交換經驗，轉換內在模式並引導我們未來的行為。(3) 人類建立於個人、環境因素和行為的互動模式之上。此論點又稱為「交互決定論」，圖 2.1 是 Bandura (1986) 所

提出的社會認知理論架構圖：

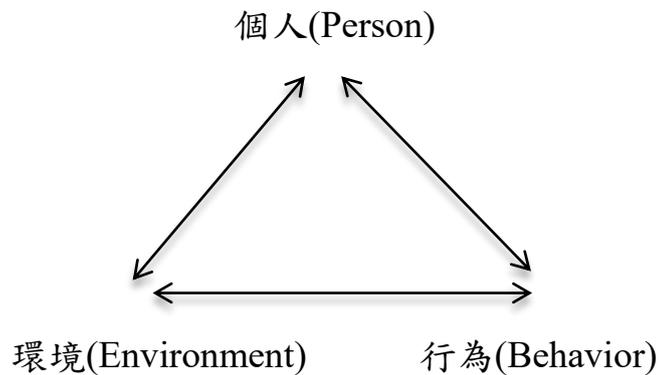


圖 2.1 社會認知理論架構圖(Bandura 1986)

由於台灣經濟型態和都會化之變遷，城鄉差距擴大，消費模式與消費行為不斷改變，加上受到疫情蔓延種種衝擊，原住民生存空間的「部落」，卻呈現發展疲軟、缺乏再生活力的狀態，阿里山原住民文化，有著隨和率性、勇敢與堅強，也有著隨便、消極、魯莽與頑固。部落裡長大的原住民往往受限於地理環境無法適應都市的生活，或因職業環境多變的型態而無法適應工作，如果家族的長老沒有留下生財的資源或是留有資產給後代，使下一代成為弱勢族群的機率就會增高，原鄉產業所能提供的就業機會有限，以致於縱使遊子有返鄉之心念，礙於都市雖然生活不容易，留在原鄉一樣貧窮，許多就業弱勢者依然無法可施，只好繼續留在都市（行政院原住民族委員會，2010；郭俊巖、黃明玉，2010）。一旦收入所得金額無法支撐家庭開銷，延續著捉襟見肘的狀態，如此惡性循環產生更弱勢的下一代，其境堪悲，其情可憫。但原住民中仍不乏堅忍勤奮，排除艱難，事業有成，榮譽歸鄉，樂於回饋者，積極協助解決部落就業問題，改善部落失業狀況，開創在地就業機會，提升觀光客在地消費，帶動社區產業發展。由於環境、個人、行為交互產生效應，因應人性中需求、慾望、模仿之生物本能，產出的方向、效益、結局，其中僅僅只是細微的差距，產生蝴蝶效應，其結果大相逕庭。

## 2.2 學習動機之意涵與相關理論

動機是隱藏的內在驅使力量，是複雜的個人心理特質，是趨向於學習模仿的重要成分，「動機」是一種為滿足特定需求所產生的行為，具有目標與導向，方法與步驟（張春興，1994）。學員在接受訓練時，理念、態度與目的不盡相同，出發點與動機影響到最終的表現。朱敬先（2000）認為「動機」是一種內在的狀態，激發與引領並且持續的過程。鄭采玉（2008）提出「動機」是屬於內在需求的表徵，驅動前進的力量，用以達成特定目標並滿足於特種需要所表現出的行為與過程。張春興（1994）定義動機是：（1）激發出活動狀態；（2）維持著活動的持續；（3）延續活動向著目標進行的內在心理歷程。石慶豐（2015）研究學習動機指出：排名最強烈的是屬於外在的動機，其次是就業動機，而墊後的是內在動機，學習過程中能主動積極，挖掘自身的潛能與興趣，充實並強化各項職能，逐步累積實力，架構不可取代性的個人特色，於景氣不優良時才能立於不敗之地。在學習的過程中，策略與動機有著密不可分的關係，兩者相互作用，經由啟發個人內在認知，繼而強化外在的學習表現，此過程淬煉出學習過程中的成就感（梁麗珍，2008；吳雨桑、林建平，2009）。內在動機是指自身興趣或對事物感受到愉悅所激發的動機，內在動機激勵學員自願自發經由學習的過程提升自己的技術和能力。外在動機來自於的外部因素，例如金錢、獎懲、強制等，指的是因為外部的因素促使個人行動。

張春興（2000）提出學習動機（Learning Motivation）是一種心理的歷程，學生持續不斷的學習，並且能引導活動朝向教師所設定的目標與方向前進。學習動機乃是內在思考的過程，學習者為了特定的目標，在活動過程中持續投入心力，自動自發努力不懈，為達成心理上或生理上的滿足而不斷學習的原動力（葉炳煙，2013）。學習者本身的內在動機越大，學

習行動力就會越加強大。黃富順(2002)認為的學習動機通常是內在力量的驅使，屬於內趨性質的進修意願，並將成人學習動機區分為興趣與求知慾望、尋求職業發展、追求刺激或逃避、服務與回饋社會、外界的期望以及經營社交關係等六個因素。

本文延續背景因素與個人特質探討學員的學習動機。學員為了何種目標而報名參訓？學員為了滿足哪一種特定需求？哪一種類別的職訓班別能夠吸引學員參與？學習階段是否滿意？學習的過程是否得到滿足？學業成就之後可能回饋社區或符合外界期望？每位學員在接受訓練時，因為態度信念與出發點不相同，學習的目標與生涯的規畫不一樣，所產生的學習行為影響到最後的成果表現。

### 2.3 學習成效之意涵與相關理論

依據訂定的標準，收集所需資料、分析、歸納、回饋等循環，對於訓練的內容方案以及受訓之學員作結訓評量，評估訓練內容、學習的情形、學員的反應、達成目標比例，以此作為教學與活動選擇、採用與改進依據（陳思均，2001）。評量學員的學習成效是指參與訓練之後檢驗其成果，在標準範圍內達成某種行為的改變，或是達到某種訂定的指標（Guay et al., 2008；Pike, Smart, & Ethington, 2012）。再者，學者主張學習的必要因素是「動機」，學習的過程如果沒有充足的動機作為基礎，便不容易得到較為滿意的「學習成效」（陳舜文、魏嘉瑩，2013）。

學習成果是否達到預期狀況，端看學習成效是否優良。因為每位學員的「個人特質」及「社會角色」的都不相同，學員透過自身察覺力感受到的外在壓力，使參訓的學員產生動機，形成學習動機的進程中，感官與內在心理的轉變交互作用於外在生活環境變化，對於學習成效的優劣有著

深遠的關聯性。受訓的學員瞭解自己的學習狀況，驗收自己的成果，並以此做為改進教學和改善學習的依據，評量受訓者參與活動後的成效，表現出某種指標或改變了某種行為（Guay et al., 2008；Pike, Smart, & Ethington, 2012）。Kirkpatrick, D. L. (1959) 提出柯氏四級培訓評估模式（Kirkpatrick Model），依序為反應評估（Reaction）、學習評估（Learning）、行為評估（Behavior）、成果評估（Results）等四項，合稱 4R。反應評估（Reaction）是指學員對培訓項目與培訓效果的實用性的接收程度，學習評估（Learning）是指受訓者是否學習到知識、技能，評估受訓前後對於知識與技能掌握的程度；行為評估（Behavior）是指考察學員於培訓後之工作過程是否有產生變化，用來評估所學對於實際工作的影響程度；成果評估（Results）則衡量學習者將學習內容加以應用的程度。例如受訓後是否以所學之相關行業就業，或以所學之技能自行創業，此為評量職訓成效之重點指標。

本研究探討學員對於學習後展現的成果與發展方向，對於課程內容與師資的滿意度。影響學習成效包含各種因素：學習的方式與步驟、教材的課程內容、授課教師的師資陣容、學員參與的程度、練習場所與練習的次數、學員參與的人數等，學習的過程是否帶來成就感，以及學員於受訓之後對於個人生涯規劃的影響。

## 2.4 激勵因素之意涵與相關理論

本研究所提及的激勵因素包含激發潛能促使個人成長與學習，包含開拓經濟來源，改善生活品質，就業輔導的成果。激勵（Motivation）是指強化、導引和推動朝目標前進的過程。黃鴻程（2007）解釋「Motivation」一詞，源自古拉丁語的「Movere」，是「促動」的意思，也源於「Move」，意指「行動的機制」。心理學名詞中翻譯為「動機」，是指內在驅動力的願

望與需求；在管理學領域中則翻譯為「激勵」，是「動機的啟發與維持的過程」。心理學家注重於 Why? (為什麼這麼做?)，而管理學的研究則著重於 How? (如何展開行動?如何維持行動?)。激勵是經由獎勵制度、報酬制度或回饋機制，使達成任務或完成設定目標之策略。(葉翰霖、鄭志富，2017)。激勵的三要素為(1)投入：是努力或鞭策力道的強度；(2)方向：朝著有利於目標的方向；(3)持續：持續地努力不懈以達成目標。激勵 (Motivation) 為驅使、刺激、需求、傾向等，使得人們經由某種目標誘因而採取行動，向特定目的地努力奮鬥的動力，可區分為激發潛能、鼓勵與鼓舞。學習成果是否能成功，取決於追求內在的需要；鼓勵與鼓舞都能加強信心，使其努力不懈以達成目標。激勵驅使著行動的內在力量，激勵過程就滿足需要的過程。

Deci, E.L. & Ryan, R.M. (1985) 提出認知評價理論 (Cognitive Evaluation Theory)，是指人們對於週遭環境事務的評論判斷與觀點，又稱為自我決定論。此理論認為自我決定的動機應該會受到學習環境的影響，透過對於環境的感知產生心理上需求與滿足程度，會影響個體的學業成就 (簡嘉菱、程炳林，2013)。Douglas McGregor (1960) 提出 X 理論與 Y 理論 (Theory X and Theory Y)，其中 X 理論強調人性本惡，表示人性本質中負面的想法；包含沒有企圖心、逃避責任、不想工作，需有嚴密的控管。「Y 理論」則強調人性本善，代表人性本質中正向觀念；包含自動自發、認真負責、喜歡工作。McGregor 認為實務上應該以 Y 理論作為激勵的基礎。David McClelland (1961) 提出三需求理論 (Three Needs Theory)，主張激勵人類進步須滿足成就、歸屬與權力三大需求，此三大需求是激勵重要的原動力。心理學之父 Maslow (1954) 發表的需求層級理論，將個人的需求區分為七個層次：生理與安全、歸屬與愛、尊重、認知、審美、自我

實現、自我超越。Maslow (1954) 將此七個需求層次再區分為「基本需求」與「成長需求」兩大類，前四個層次為「基本需求」，後三個層次為「成長需求」。學習動機應歸類於求知的需求，滿足於基本需求而衍生出對於求知需求的渴望；生理、安全、歸屬與愛四種需求也稱之為「匱乏需求」(Deficiency Needs)，倘若底端的四項基本需求沒有得到滿足，那麼「動機」就會增強，尋找方法追求滿足於底端四項基本需求的方法；後三項則稱「成長需求」(Growthneeds)，當成長需求獲得滿足之時，「動機」並不會因此停止追求，反而會不斷增強，以尋求更大的滿足（朱敬先，1997）。Maslow (1954) 理論認為教學活動必須配合較低層次的需求，先滿足於低層次的需求，提升其動機，較高層次的需求才能因此被啟發與激勵，並且能夠堅持行動，朝著目標前進。Amabile (1993) 認為在各種因素綜合影響之下，外在激勵對於內在激勵能產生幫助，意思是外在激勵增加了個人對於工作的投入狀態，進而強化了個人的內在激勵。

如果學員的學習動機獲得滿足，此時學員的「職涯發展能力」也會有一定程度的提升。當動機越高，則學習意願越強，學習結果的就會越好，無形中對於職業訓練機構的滿意度就會相對提升，後續再一次投入學習的動機會增強。當學習動機、學習成效與學習結果滿意程度互為因果關係，因此而形成循環的「激勵因素」，形塑成活到老、學到老的學習情境。

圖 2.2 激勵因素循環圖：



圖 2.2 激勵素循環圖

### 第三章 研究方法與設計

質性訪談研究方法是指在訪問者和受訪者，針對研究計畫互動的過程。Rubin, H.J. & R.S. Rubin (1995) 認為，質性訪談是反覆的研討過程，每一次反覆性蒐集到資訊的過程，經過整理、篩選與分析，就會愈來愈接近想要研究探討的現象與模式。胡幼慧 (1996) 提出，質性研究的資料分析中常使用的方法為樣版式 (Template Analysis Style) 分析法。樣版式分析法首先訂出分析大綱，採取開放的方式進行分類與分析資料，期間需要持續不斷地回到原區域內的資料去做檢查與修訂，修訂完整後再進入詮釋資料的階段，將原始文字資料加以詮釋表達；質性研究是社會科學領域中，用來觀察與記錄人類社會行為與互動關係的研究方法，要了解一個社會現象整體的真實樣貌，就要從整體社會環境與人文情境進行探究與活動行為的觀察 (侯勝宗, 2012)。通常，質性研究紀錄人們在現實社會情境之下，誰 (who) 對什麼人 (whom)、在甚麼地方 (where)、甚麼時間 (when)、談了甚麼內容 (what) 以及使用甚麼方式表達 (how) (Gephart, 2004)。這個研究方法反映了日常生活所有的經驗談與所經歷的過程，記錄這些歷程對於社會現況產生的意義。質性研究中個案研究法與訪談法的適用性已經獲得普遍認同，本文訪談職訓單位的職員與受訓的學員，經過紀錄、整理與分析，探討影響職業訓練參與意願的因素以及如何提升學員的參訓意願。

#### 3.1 研究方法

質性研究目的在描述社會現象、文化意義，焦點放在互動的過程與事件本身，關鍵在於「貨真價實」的描述，而非將環境現象以量化表徵，再進行統計分析的詮釋 (高翠霞, 2015)。質性研究是研究員在所收集到的

眾多資訊中，進行資料發掘及資料訊息補捉的過程方式，並區分主題、類別、型態，測量的工具，以受訪者本身的觀點情境為基礎，研究者以旁觀者進行觀察、記錄過程，再從資料中找出與主題有意義的資訊。本文列舉質性研究之個案研究法與訪談法，分述如下：

### 一、個案研究法

Cresswell (2007) 認為，生命故事的敘述與分析屬於個人性質，現象學則是經驗與經歷的反應狀態，個案研究的方式在於深層並廣弧的描述與分析個別案例。賴志峰 (2012) 在研究中指出：個案研究適用於探討事件本身如何改變的過程、為什麼會變成目前的狀態，結果將如何演變等問題，個案研究法可以透過事件過程，解析問題的來龍去脈，並且觀察過去發生的事件與現今展現的結果，兩者間有跨越時空的關聯性，個案研究法適合用於回答案件如何轉變？為什麼轉變？結果又是變成怎樣？（鄭伯璦，2005）。

個案研究源自於心理學以及醫學界研究的方式，心理分析學派創始者 Freud (1917) 對於個案研究的脈絡建立了標竿，原本是為了個別的病例調查與研究，探討並了解其病理的發展歷程。個案研究乃是系統式與全面觀點的研究策略，追蹤並研究特定個體或特定團體行為的一種研究方式。張劭勳 (2001) 在《研究方法》一書中將個案研究定義為：「以一個或多個實體作為對象，使用多種的資料蒐集方式，在自然環境中從事當前現象的研究」。針對某個或是多個案件觀察、記錄、收集資料與分析，根據結果提出個案研究報告，收集個案資料加以了解，探究個別案例與整體之間相同的與相異之處。這樣的調查方式不僅深入現況去研究與紀錄當前社會現象中發生的生活事件點滴，且能以同理心去理解與研究個別案例中，各種單元狀態以及每一個各別事件之間產生了互動現象與複雜的

行為模式 (Complex Pattern)，處理個案研究之觀點，調查者應具備謙虛的心，感受力、觀察力和整合能力。Eisenhardt, K. M, (1989) 倡導「從個案研究建造理論」(Building Theory From Case Studies)，使用個案、實證的例證，建構理論構想與命題，注重於研究單獨背景之下的動態，適合研究主題。此研究法法細分為八大步驟：(1) 定義出研究的問題。(2) 選擇出個別案例。(3) 開始蒐集個案資料。(4) 深入研究的領域中。(5) 分析與整理個別案例資料。(6) 尋找跨領域的個案模式。(7) 經過研究並產生假設。(8) 回顧與整理文獻資料。

Yin, R. K. (1994) 對於個案研究 (Case Study Research) 有著嚴謹與深入的探討，個案研究調查法深入研究當前社會現象與真實生活，陳述研究個案時，其方法的歸納設計、蒐集資料、分析資料與進行報告的過程模式，不同於田野記錄個案或教學時的個案主題。研究有探索(Exploratory)、描述(Descriptive)、解釋(Explanatory)三種層級，主張研究策略可依照層級之需求進行研究設計，其策略為：研究事件關於「如何」與「為何」，研究者不參與事件本身。個案研究有其優點包含：(1) 為深度的分析方法，紀錄並了解被調查者各方面之狀況。(2) 能廣弧與深入的調查分析，所以提出具體且有效的對應辦法。其中也存在著缺點：(1) 沒有科學性的研究的嚴謹，資料收集中包含了直接與間接資料，若是收集到的資料並不是全面性的，容易造成偏差或產生誤解。(2) 搜集資料的過程耗費時日。(3) 收集到的資料不一定具有代表性與全面性，容易因個人之觀點造成以偏概全之弊。

根據 Yin (1994) 的研究，個案研究是以一定範圍的時間內，選定特定的事或物作為研究探討的標的，加以分析個案的行為，找出如何(How)或為什麼(Why)? 探討形成事件的過程或原因，藉以深層了解事件如何

發展與演變，事件本身與其他相互關聯的影響因素。綜合以上觀點，「個案研究」有幾項特徵：（1）特別注重對於個別案例的研究。（2）以多元的方法多管齊下蒐集個別案例的資料。（3）針對個別案例進行深入淺出的分析與研究。二、訪談法

訪談法屬於質性研究領域，能深入與理解受訪者對於研究問題的觀點與看法，或陳述受訪者對生活經驗、生活狀況與感知，或受訪者對於實境狀態的觀點。訪談法也稱為訪問法，過程是指調查者透過與被調查者之間的交流談話並且取得訊息的調查方式。基本的訪談方式是訪談者和被調查者在同一時間進行交談。「訪問」可詮釋成「口頭問卷」，訪談的人與被訪談的人直接面對面，以自身的觀點口頭陳述與回答問題，提供資料。訪談法是訪問者與被訪者之間使用語言交談而獲取資訊，訪問者記錄受訪者的感受(Perception of Self)、生活與經驗(Life and Experience)，明瞭受訪者對於現象事實(Social Reality)的解釋與分析(Minichiello et al., 1995)。察覺其中的態度、感知，所收集資訊更真實且完整。訪問者設定訪談的目標之後，選定樣本並收集相關的文獻與資訊，著手發展訪問結構與題目，開始實施訪問後，歸納整理、分析解釋結果（胡幼慧，1996）。訪談法依結構區分訪問之類型可分為結構性、無結構性、半結構性(Williams, 1997; Minichiello et al., 1995)。敘述如下：

(一)結構性訪問(Standardized Interview)，此訪問又名為標準化訪問，要求一致性與標準化，依序以同一種模式、同一種順序向被訪問者提出一模一樣的問題，答案只有「是」或「不是」，亦或在一組答案裡面選擇其中之一，統一規定了開始訪問與結束訪問的用語一致。這方式本質上較符合科學上所謂的「概括原則」，適用於研究前期階段，與建立假說的非結構性訪問，可以形成一種相輔相成的功效。結構式訪談法的特點是：(1)統一

的模式：統一進行過程中所提出的問題、訪問的方式、訪談的順序、記錄的方法與回答的格式。(2)一致性：訪談的環境、訪談的時間與地點需有一致性。訪談法的優點有：回收率較高、量化較簡易、較廣泛的應用範圍、較複雜的問題亦可提問、透過察看受訪者的態度與肢體語言獲取其他訊息。缺點為相較於填寫問卷，訪談的花費較高、時程較長；有關個人隱私、敏感性話題，填寫問卷效度較佳。無結構性(Unstandardized Interview)也稱為非標準化訪問，使用無結構性訪問法擁有更多的彈性空間，而且不限定受訪問者的回答方式，受訪者有很大的空間自由發揮，只需稍微引導談論方向，受訪者在自由自在的情境下接受訪問，並將想法充分表達，不因顧忌而有所隱瞞。依照提綱延伸主題所進行的訪談，最大特點是：彈性大，訪談雙方能主動創造情境與氛圍，有利於充分收集到所需資訊。其缺點為較費時，難以用定量法分析狀況，訪談員需做好完整準備，訪談員的經驗素質、修養態度與主觀意識影響著訪談的結果。

(二)半結構性(Semi-structured Interview)也稱為引導式訪談，是一種開放式的訪談方式，研究者於事先備好擬定的題目大綱，再延伸至細項，而此研究方法可與觀察法搭配運用。訪問開始之初，先訪問結構性問題，隨後再為深入探討，訪問開放式問題，取得更加完整與優質的資訊。半結構性訪問之優點為具備了合理的客觀性質，受訪者可以自在的心情說出自身想要表達的意見，容易取得有價值之資訊與不一樣的看法。訪問者應注重探求重要的核心問題，避免存在著傲慢與偏見，更應具有謹慎細膩的心思，具備高度訪談技巧，以確保訪問資料的完整與中肯。

本研究採用半結構性訪談法進行訪談，事先擬定出四大面向的訪問題綱，分別列出問題項目，請訪談的對象對問題提出自己的意見，兼具結構是訪談的統一性與半結構性訪談的彈性，保有主題統一，並能讓訪談的

對象盡情發揮對於主題項目的觀點，並無任何限制，收集了資訊之後，後續再做分析與研究。

**3.2 研究對象**本研究訪問對象包含職業訓練主辦單位職員與實際參與職業訓練課程的學員，其中兩位是從企劃、招生、開訓到結訓後的就業輔導，全程實際參與職訓過程的行政人員，另外七位是至少參加過兩次或兩次以上的學員，分別居住於阿里山鄉不同部落，參訓的班別有編織與縫紉班、美容美髮班、烘培與中餐班。研究影響職業訓練參與的意願，探討如何提升學員參與職業訓練的意願，擬定「背景因素」、「學習動機」、「學習成效」與「激勵因素」四個面向，探討學員參與職業訓練的參訓因素與如何提升學員之參與率。表 3.1 為訪談對象列表：

表 3.1 訪談對象

	年齡	性別	背景	訪談時間	地點
職員 A	42	男	職訓主辦單位 秘書	2022/03/12 15:00~16:00	番路鄉逐鹿
職員 B	38	女	職訓主辦單位 行政人員	2022/03/12 13:00~14:00	番路鄉逐鹿
學員 1	56	男	社區發展小組成員 學員	2022/02/22 09:00~09:35	阿里山鄉山美
學員 2	46	女	社區互助會成員 學員	2022/02/22 11:20~11:45	阿里山鄉茶山
學員 3	32	女	工藝商店成員 學員	2022/02/21 13:00~14:00	阿里山鄉樂野
學員 4	52	女	社區巡守隊成員 學員	2022/02/22 10:00~10:30	阿里山鄉山美
學員 5	36	男	手工藝品店成員 學員	2022/02/21 15:00~15:20	阿里山鄉石棹
學員 6	29	女	民宿成員、學員	2022/02/14 15:20~16:00	阿里山鄉里佳

	年齡	性別	背景	訪談時間	地點
學員 7	37	男	飲食店成員、學員	2022/02/14 13:20~14:00	阿里山鄉達邦

### 3.3 研究過程

透過文獻回顧與整理，了解山區各個部落開課地點，收集學員參加職訓的類別。阿里山鄉幅員遼闊，居民口中所形容的「隔壁村」往往需要翻過山嶺，開車半小時。山區的產業生態不同於都市或是工業區，可能發展之產業有農產與特產業、工藝品商家與攤販、複合式餐飲與民宿、文化導覽、生態旅遊與觀光休閒業，產業之優勢有不同的發展潛力，綜觀原住民部落之產業發展型態有：

- (一) 部落農產品生產、加工及開拓銷售。
- (二) 民宿經營、餐飲美食、烘焙點心、糕餅製作與銷售。
- (三) 部落工藝包括木雕、石雕、皮雕、編織、拼布、織布、服飾。
- (四) 生物多樣性保育及資源永續利用產業。
- (五) 休閒觀光、生態旅遊及導覽等。
- (六) 歌舞展演與祭儀。

其中包含民宿經營、餐飲美食、烘焙點心、糕餅製作與銷售、皮雕、編織、拼布、服飾都可以與協會所辦理的各類別技能培訓接軌，結合當地文化產業、地方特色，培育人才留任當地，讓年輕人留在家鄉足以營生，有能力照顧家庭，讓年長者可以安養，不致於老弱孤獨，幼童得以安康，快樂成長茁壯。山居謀生需要十項全能，吃苦耐勞，軟硬通吃，一有工作機會便呼朋引伴，馬上就能上工，原住民多半熱情爽朗，樂於分享與互助，此研究開始蒐集資訊時，便感受到如此熱情的氛圍，經過多次參訪與討論且數度修正後，擬定研究的架構，探討學員參與職業訓練的動機與意願。

### 3.3.1 擬定訪談大綱

依據所發展的研究方向，與教授更深入討論核心的題項，並且決定好了訪談大綱。以背景因素、學習動機、學習成效與激勵因素四大面向發展出討論議題，針對辦理職訓單位的兩位行政人員，請他們提出個人寶貴的意見與看法：

- (一) 背景因素：您認為哪些背景因素促使學員參與職業訓練？
- (二) 學習動機：請您列舉學員的學習動機有哪些？
- (三) 學習成效：您覺得學員受訓後有沒有達到預期的效果？
- (四) 請您對於「提升參訓意願」提出您的看法與建議。

對於學員的訪談，將四大面向細分為十三個問題，請學員提出個人的看法，訪談大綱與訪問題項如表 3.2：

表 3.2 訪問大綱與訪問題項

探討因素	探討因素細項
背景因素	您覺得家庭因素或個人的收支如何影響職業訓練參與意願？
	您覺得人格特質、個人因素如何影響職業訓練參與意願？
	您覺得職訓的開辦地點與場所會不會影響您的參訓意願？
學習動機	您參與職業訓練的動機為何？
	您覺得甚麼類別的職訓班能夠吸引您的參與？
	您覺得疫情是否影響學習動機與意願？
學習成效	您覺得參加職業訓練課程之後有沒有學習到新的技能？
	您覺得參加職業訓練課程之後有沒有得到成就感？
	您覺得參加職業訓練課程之後會不會影響您的生涯規劃？

探討因素	探討因素細項
激勵因素	您覺得參加職業訓練課程之後是否能激勵個人成長與學習？
	您覺得參加職業訓練課程之後會不會改善生活品質？
	您覺得參加職業訓練課程後，就業輔導方案對您是否有所助益？
	請您對於「提升參訓意願」提出您的看法與建議。

### 3.3.2 進行訪談

訪談大綱已確定，著手約訪與訪問的對象，確定對方願意接受訪問，並約定時間與地點。本研究以採取半結構式訪談的方式，於事先提供給受訪者訪談大綱，說明訪談的內容，受訪者有時間可以蒐集更完善的資料。與受訪者對話之時，使用淺顯易懂的方式進行表達，為了避免受訪者造成不容易理解訪談大綱，訪談時不使用專業性術語的或者過於艱深的用詞，訪談時尊重受訪者並觀察受訪者的身心狀況，避免受訪者產生不安的情緒或是心理壓力（李麗溫、吳貞慧、吳芝儀，2011）。訪談的過程觀察受訪者的反應，請受訪者侃侃而談，不必拘泥於訪談大綱的題項與順序，藉此受訪者能充分發揮想表達的想法。研究訪問者針對議題提出疑問，並釐清方向，鼓勵接受訪問的對象盡情發表看法，也可以提供實際案例。訪談之後若有遺漏或不甚明瞭之處，再以電話訪談釐清狀況，也可以使用視訊方式請對方提供更詳盡的資料，以充實資料的完整性。訪談之前徵得受訪者同意，並全程錄音，以利後續逐字稿之撰寫與資料分析應用。

### 3.3.3 整理訪談內容

將訪談錄音逐字撰寫成為逐字稿，再撰寫的過程中，除了捨去過多重複性的語彙與語助詞，保留了完整的訪談記錄。研究進行時遵循保密匿名原則，如果受訪者與過程中提及有關個人隱私或秘密，研究者均加以整理

後並匿名處理，避免產生不當的揣測空間。依據所獲得相關資料進行客觀分析，避免帶入研究者個人主觀意見（簡正鎰，2005）。再將訪談逐一紀錄編寫，以利後續之資料編碼，精確的標出資料出處與來源。

本次研究共訪談 2 位職訓主辦單位行政人員，7 位職業訓練參與者，包含 4 位是男性，5 位女性，訪問內容錄音存檔，聆聽並撰寫成逐字稿之後，再逐一分析內容，將整理出的逐字稿內容反覆閱讀，並歸類與細分成該對應的問項，細分之後，集結內容性質相近的小單元，整理在登錄表中，並詳細記錄該段落個案之來源。



## 第四章 研究分析

根據訪談內容，經由分析與整理，節錄受訪者的談話內容，詳述背景因素、學習動機及學習成效與激勵因素如下：

### 4.1 背景因素

訪問兩位職訓主辦單位的職員，探討背景因素時，一致認為學員多會重視家族成員的意見，也會揪團一起來報名，其中有母女檔、夫妻檔、家族的兄弟姐妹共乘一部車來上課；學員本身的求知慾也是很重要的背景因素，積極與勤勉的學員會主動分享，也會幫忙協會招生，在分組的小組成員裡能影響其他學員更用心學習；而學員表示：對於有興趣的職訓類別，就會認真學習，並且期望自己能做出精美的成品。若是有學員對某項作業興趣不高，學員之間也會互相幫忙，協力完成作品，並希望能夠擺攤販售，增加收入；學員因為個性的差異，學習態度就會不一樣，有些學員表現主動積極、樂於學習，也有學員來上課是因為剛好有時間又有津貼可以領取；也有學員想來認識新朋友，尋找合作的契機；一位社區發展中心的學員計劃學成之後再去社區發展中心將所學的技術與分享給族人，可以幫助社區的發展；學員也覺得生活穩定比較能安心上課，認為生活（經濟）問題是關鍵，如果是生活安定一點的話（不至於拮据），應該參與訓練的意願比較高，否則上課期間若有工資較高的工作機會，就會很想要去賺錢而不想上課了。受訪的學員均表示教室設置地點的遠近會影響他們的參與意願，最主要的描述點是不希望上課地點的距離太遙遠，或是希望上課地點能更近一點，另外從「因為是騎車，太遠很累不想去」及「開車1小時就沒辦法」，可見交通方式及交通時間也可能是因素之一。協會的職員也指出，原本計畫於德恩雅娜開課，卻礙於地理與交通因素而胎死腹

中。有學員對於訓練的地點、場所與設備提出一些個人的建議，例如建築物老舊，走道濕滑容易跌倒，化妝室有點遠等問題，但大致能接受主辦單位所安排的課程內容與師資陣容，對於場地的缺點雖不滿意也能接受；關於背景因素的分析整理為以下表格：

表 4.1：背景因素

---

**職員訪談摘要：**

---

**Q：您認為哪些背景因素促使學員參與職業訓練？**

**A** 學員有地域性之區分，親朋好友之間會相互介紹，一起來上課。家人之間常有相同的興趣，大家同時一起來上課可以互相研究與學習。開課的地點比較重要，需要考量當地部落與鄰近部落的生態，例如德恩雅娜部落，場地都規畫好了也不敢送企劃案，因為地處偏僻，當地居民少，鄰居部落又遠。如果車程超過一個小時，學員來上課就會有困難，如果是騎摩托車，還要考慮天雨路滑等交通因素，因為山上的小路大部分是水泥鋪裝的路面，很容易長青苔，如果下雨會變得又濕滑又泥濘。

---

---

**職員訪談摘要：**

---

**Q：您認為哪些背景因素促使學員參與職業訓練？**

**B** 學員會重視家族成員的意見，也會揪團一起來報名。學員本身的個性是關鍵，性格直接影響到學習的成果，有些學生求知慾強烈，非常認真，不遲到、不早退、不請假，也會主動幫助其他學員，在分組的小組成員裡能影響其他學員更用心學習，這樣的學習的成果就很好。有的人來上課只想著領錢，並不專心學習，當然就學不好了。

---

---

**學員訪談摘要：**

---

**Q1：您覺得家庭因素或個人的收支如何影響職業訓練參與意願？**

**1** 我是因為妹妹介紹來報名的，我覺得妹妹提供的建議很好，可以學技術並且有機會分享所學，就來報名了。關於收支層面，我認為來上課可以領的津貼並不多，有些年輕人因為成家有了小孩，家庭需要收入，來上課的意願就不高了。

**2** 去年我表姊有來上過課，他覺得來上課的經驗很棒，這次聽朋友說這裡有開課，我就來報名，下次我要帶女兒一起來。我平日有時間就做一些小紀念品，等到有節慶或是假日就可以擺攤增加收入，來這裡上課有津貼可以領，又能學到技術很好啊。

---

---

**學員訪談摘要：**

---

**Q1：您覺得家庭因素或個人的收支如何影響職業訓練參與意願？**

- 
- 3 我們家人平日就做一些小飾品，他們也覺得來上課學技術很好的，只要有時間都會想要來報名的。我們家開店，賣的東西種類有很多，有一些是我們手工自己做喔，我們的頭飾、腰帶、甚至衣服也會自己做，我喜歡串珠類的小飾品，可以放在店裡販賣，有課就一定要來學的。
- 
- 4 以前住在台北，生活步調跟這邊很不一樣，退休之後回來與父母親同住，家人可以照顧互相感覺很好，父母親都支持我來這邊上課。我已經退休，生活還算過得去，主要是來學手藝，活到老，學到老，生活要過得充實一點。
- 
- 5 家裡人都知道我來報名上課的，朋友揪我一起來的，我的朋友本來也要來上課，但是現在去做工了。我也覺得來上課又可以領錢，很好的。賺錢當然很重要的，上課的期間如果有人來找我去做工資較高的工作，就會很想要去賺錢了，但是我知道不能中途離開的，先上完這些課程再做打算。
- 
- 6 本來只有我與男友來報名的，後來他（男友）的妹妹、妹夫也一起來上課，我們剛好可以坐同一部車一起來上課。今年生意很慘的，所以還是要學新的東西的，收入少了就不要買衣服了，節省一點。
- 
- 7 家裡人的感受很重要的，我老婆說要多做、多學、多看，我就乖乖地來上課。經濟的狀況還好啦，基本開銷還可以的，省吃儉用就好了，況且現在因為疫情也沒有客人來的。反正在家裡閒閒地也沒有收入啊，就來報名上課了。
- 

---

**Q2：您覺得人格特質、個人因素如何影響職業訓練參與意願？**

- 
- 1 學習這些手工藝的技術也可以應用在社區發展中心，我想要學成之後再去社區發展中心教大家一起做，對於社區的整體發展很有幫助。
- 
- 2 來上課可以認識新朋友，說不定未來還有合作的可能，比如說一起擺攤可以互相照應的，或是集結大家的作品在網路上販售。
- 
- 3 我平時都會用手機看 Youtube，一些我覺得新奇的東西就很想要了解，來上課有老師可以問，同學也能互相學習技巧，多上課才會多有進步的。
- 
- 4 來上課可以做我喜歡的背包，又可以認識新朋友，一起研究作法並且互相討論學習，總覺得時間過得好快啊…
- 
- 5 我個人是比較喜歡自由自在的生活，賺多賺少只要不餓肚子就好，來這邊也很好啊，大家互相幫忙，都很開心的。
-

---

**Q2：您覺得人格特質、個人因素如何影響職業訓練參與意願？**

- 6 每個人的個性都不一樣的，有的人學得快，有的人學的慢，同學當中可以互相交流是很好的。我們這一組都是一家人（親戚），大家都很熟，合作愉快。
  - 7 個人特質就是要勤勞一點啊，學這個我也是覺得很好啊，可以跟大家一起做手工，看看以後能不能賣一些紀念品，也是很好的。
- 

**Q3：您覺得職訓的開辦地點與場所會不會影響您的參訓意願？**

- 1 開辦地點一定會影響意願的，開在南山的課我會來，開在北山就太遠了，我不會過去的。雖然教室比較舊，但是也沒辦法啊，這附近也沒有其他地方可以當教室的。
  - 2 從茶山過來也不會太遠啦，如果開車超過一個小時就沒有辦法，像市區那麼遠，我也不可能跑到市區去學的。但是教室比較老舊，下雨時走道會濕滑走路要很小心。
  - 3 這個教室還不錯的，離我家很近，上課地點近一點就比較方便，還好教室有夠大間，這麼多人距離還要間距 1.5 公尺。
  - 4 以前住在台北的時候都沒有想過要上課，現在我們這邊有開課是一定要來的，但是騎摩托車太遠的話就沒有辦法了。
  - 5 上課的地點不要太遠比較好，因為是騎車，太遠很累不想去，下課的時候常常下雨，我不喜歡穿雨衣但是騎摩托車會很冷。
  - 6 我覺得上課的設備比較重要，如果想學的話，教室距離沒有太大影響，當然也不要太遠，車程不要超過一小時就好。
  - 7 我們這邊可以上課的場地就只有這一間教室，大家都覺得教室還不錯的。但是你們在來吉開課對我們來說就太遠了。
- 

## 4.2 學習動機

有關學習動機如何影響參訓的意願，協會職員認為學員的動機有許多方面，包含想學習技術、考取證照、有津貼可以領、剛好是農閒期現在有空等各種的原因。原住民朋友的想法單純又直接，就是也有錢（津貼）、也有閒（農閒期）、有人揪（有伴）、有事做（上課），只要路程不會太遠（車程不超過一小時），他們是非常喜歡來上課的。協會職員也表示有些學員有手作的基礎能力，學得又快又好，也有學員只想要混水摸魚，並不

在意成品的優劣，也沒有將所學技能納入生涯規劃中。訪談的學員中多數認為學習動機最主要因素是個人有興趣，「多學沒有關係」、「覺得多方面去學習還不錯」，可能與個人對於技術能力的要求或對產業的看法有關，希望能更精進技術，也覺得作品可以賣給觀光客很有成就感。學員會挑比較有興趣的職訓類別來報名上課，認為有助於將來的生涯規劃，也想要學習新的技能；有學員覺得每一年流行的東西都不一樣，來上課可以知道更多的資訊，學習新的做法與樣式，可以做出來更好的作品，並且能夠使用手機賴群組接訂單，將作品販售給客人增加收入。學員也表示疫情衝擊著飲食業與民宿業者，客人變少了，因為沒有生意而來報名參加職訓，並沒有考慮到是否與自己的興趣相符合。學員對於疫情的影響各有看法，主要原因為疫情導致遊客驟減，影響生計，儘管如此，學員仍抱持著樂觀的態度，趁著有空的時間學習新的技能，迎接下一波的觀光熱潮。以下表格 4.2 有關學習動機的各项影響因素：

表 4.2：學習動機

---

**職員訪談摘要：**

---

**Q：請您列舉學員的學習動機有哪些？**

- 
- A** 學員的動機有許多方面，包含想學習新技能、考取證照、有津貼可以領、剛好是農閒期現在有空等各種的原因，我們會盡可能避開採茶季、咖啡季或是採筍季節，才不會與其他工作機會撞期。有些學員審美的基礎扎實，對於作品要求很高，希望更精進技術，學員也希望販賣作品，增加收入。因為想要販售商品，同學們會集結作品，並利用臉書宣傳，使用賴群組接受訂單。
- 
- B** 關於學員的動機，原住民朋友的想法單純又直接，就是也有錢（津貼）、也有閒（農閒期）、有人揪（有伴）、有事做（上課），只要路程不會太遠（車程不超過一小時），他們是非常喜歡來上課的。多數學員因為有興趣而參與，也對自己的手藝充滿信心，期望能更精進技術，或是規劃將來有自行創業的能力，當然也有一些學員只是來走馬看花，對於上課內容並不在意，也沒有將所學技能納入生涯規劃中。
-

---

**學員訪談摘要：**

---

**Q4：您參與職業訓練的動機為何？**

- 1 我喜歡做手工藝品，多做多學，我的專長是木工，手工藝品是限量的，每個作品都長得不一樣。多練一點一技之長，多學好處多多。
- 2 考慮到我興趣部分，會考慮甚麼課程內容是我所喜歡作為優先考慮點，也會考慮我們的作品可不可以拿出來賣。
- 3 我是因為很想要精進我的手藝才來報名的，保持好奇心，嘗試不同的感覺，每一年每一樣產業都會有新的東西。
- 4 我現在也沒有正職的工作（退休），照顧父母親之餘還可以來這邊上課我覺得很幸福，我會挑自己比較有興趣的職訓類別來上課，或是對後面（未來規劃）的路有幫助的。
- 5 我朋友告訴我來上課又可以領錢，我也想要考餐飲的證照，就來報名的，雖然他現在去做工沒有來上課了。
- 6 我們計畫買新的烤箱，未來想要提供早餐給客人，希望可以讓生意變得好一點，可以增加營業額。
- 7 因為疫情的關係，客人變少了，我就有時間來上課了，剛好可以利用時間來學一些我不懂的東西。來上課我其實沒有考慮到興趣的部分，現在有事情可以做也很好的。

---

**Q5：您覺得甚麼類別的職訓班能夠吸引您的參與？**

- 1 我喜歡做雕刻木工類、皮雕，編織也是不錯的。像月桃葉編織雖然又費時費工，做好了就很有成就感。
  - 2 編織與縫紉我都喜歡，但是我想學的服裝打版山上都沒有開課，我也不可能跑到市區去學的。
  - 3 我喜歡串珠的小飾品、皮雕、編織，製作背包、手提包的課程也是很棒的。
  - 4 只要是手工藝類的課我都想學。我想要往一些有創意的手做的紀念品方向發展，現在還在學習階段，如果協會繼續開設進階班的話，我一定會來報名上課。
  - 5 我覺得餐飲的課很有趣，做麵包的課也是我喜歡的，現在想做餐飲都要考到證照的。
  - 6 我覺得會做美美的蛋糕好厲害喔，我很想學習做蛋糕與麵包，還有早餐饅頭或是小吃也是我想要學習的。
  - 7 對我比較實用的是餐飲的課，學做一些新菜，看看別人都怎麼做的，學一些不同的做法。
-

---

**Q6：您覺得疫情是否影響學習動機與意願？**

---

- 1 疫情期間大家都要小心，只要戴好口罩，每天量體溫，依照規定大家保持 1.5 公尺的距離，也沒有太大的影響。
  - 2 疫情一定會影響的，今年都沒有辦活動我們都不能擺攤了；如果是生活可以安定一點，至少收入可以足夠支出的話，應該參與訓練的意願會比較高。
  - 3 疫情是會影響的，大家都不敢出門，遊客也很少，但是我有一些客人會用賴下訂單來買，像我的外盒包裝都自己慢慢貼慢慢做，多少做一些也可以多一些收入。
  - 4 我覺得疫情並沒有太大的影響，遊客沒有來我們也比較安全啊，可以專心上課，而且大家都距離 1.5 公尺，不會有事的。
  - 5 我以為疫情一定會影響學習動機與意願，為了生活，改善經濟問題是關鍵，疫情讓遊客變少了，我們的收入就少了，還要想辦法打打零工來度小月。
  - 6 受到疫情影響很嚴重的，雖然現在沒有客人，我相信疫情會過去的，有些國家已經不管制了。
  - 7 管制內用的時候我們生意都不用做了，現在乾脆先關起來了，等過一陣子在看看。
- 

### 4.3 學習成效

學習成效構面，延續著學習動機，大部分因為個人有興趣而參與，且經過受訓過程可以學到新的知識與技能，受訪者回答與前段描述具有一致性；職員 A 認為協會執行職業訓練成效頗佳，大多數學員喜歡協會開設的課程，學習的成果普遍良好。職員 B 表示：雖然訓練的宗旨是希望學員能發揮所學，順利找到與訓練相關的職業類別就業，但是因為山上能媒合相關產業的工作職缺並不多，學員於受訓後雖然學習成效良好，就業的選擇還是以「立即性」、「在地性」的職缺為主，導致有些學員的就業狀況無法與訓練內容銜接。學員對學習成果感到滿意、有成就感，能完成並且喜歡自己的作品。學習的過程與方法、練習場所與練習次數、參與的學員人數，都能影響學習成效。其中一位學員對老師的教學方式提出看法，覺

得師資很重要，如果有專精的老師就會有專心的學生；有學員表示可以精進技術並訓練手感，還能將作品拿出來販售，覺得很有成就感；有人則是因為較難配合時段才折衷選擇與興趣較不相符的課程，但依然相信讓自己有更多的興趣跟技能，有助於未來的發展；也有學員對未來有著規劃，熱心建議希望協會開辦有關咖啡與飲品沖調的課程。關於學習成效的分析整理為表格 4.3。

表 4.3：學習動機

**職員訪談摘要**

**Q：您覺得學員受訓後有沒有達到預期的效果？**

**A** 大多數學員喜歡協會開設的課程，學習的成果普遍良好。學員能配合教學的進度，各小組能團結互助，主動幫助進度落後的同學也能完成作品。協會每年都會調查學員喜歡的課程類別，做為下一年度企劃的參考。

**B** 學員於受訓後學習成效良好，上課時學員們會互相幫忙並完成老師所指定的作業，雖然結訓以後不一定會做與課程相關的工作，但是在上課的過程中就會學到更多。

**學員訪談摘要：**

**Q7：您覺得參加職業訓練課程之後有沒有學習到新的技能？**

**1** 有學到新的技能的，老師教的編法與我以前做的不一樣，學到了新的花樣與配色的學問。

**2** 因為我對手工藝的東西很有興趣，也喜歡研究與學習，這次我就學到手縫的針法與車縫的技術。

**3** 每一年都會有新的東西，只要來上課不只是賺到，也會學到，我學會烤小蛋糕還有布丁給小朋友吃，他們吃的開心我也很高興啊。

**4** 因為之前工作的關係，很多年沒有碰縫紉機跟刺繡，現在等於說再恢復一下手感，做起來感覺很好，喜歡我的作品，覺得很好看，好像可以拿來賣喔。這樣可以讓自己有更多的興趣跟技能。

**5** 有興趣學新技能，我還在觀察看看，有沒有機會可以自己創業。我原本最想要上編織課，但是現在就有時間，來上餐飲烘培課也很不錯。

**6** 好佩服老師可以將這麼多機具一舉搬到山上來，我覺得老師很棒，有幫我解決了我的問題，學會了做麵包，下次我想要學關於咖啡的專業技術。

**7** 有學到打包帶的編法，那個提把很複雜不好編，我練習了很多遍才記起來。

---

**Q8：您覺得參加職業訓練課程之後有沒有得到成就感？**

---

- 1 老師怎麼教很重要的，如果老師很專業又很認真教學，我們就會認真地努力的學。做出自己喜歡的作品就很有成就感。
  - 2 有空就會喜歡做，一直做。上次生命豆祭擺攤的時候，我就賣了很多條項鍊還有煙袋，那些都是我平時自己慢慢做好的成品。能賣出去賺錢就很有成就感的。
  - 3 學到新的東西就有成就感的，而且客人喜歡的東西都不一樣，流行的東西也不一樣的，有新的樣式很好的。
  - 4 現在還在學習階段，覺得同學比較厲害，我還有很多成長的空間，我一定還想來報名參加進階班上課。
  - 5 我覺得很有成就喔，我有炒菜請朋友一起吃，他們有說我的技術進步了喔，一起喝酒的時候只要隨便「喇喇累」就很好了啦。
  - 6 我做的吐司、餅乾有好吃喔，我也會做早餐的饅頭了，我媽媽也覺得我來上課有比以前厲害喔。
  - 7 月桃葉很不好做，但是打包帶還可以的，就是編的手很痛都劃傷了，做好了可以送給老婆。
- 

**Q9：您覺得參加職業訓練課程之後會不會影響您的生涯規劃？**

---

- 1 我還是以社區發展小組的計劃方向為主，我們也想要爭取一些經費來辦理活動課程，像苦茶油節的活動，辦活動也只有一天，沒有很多觀光客人來消費。
  - 2 我們家一直都有攤位在賣紀念品與農特產品的，只要有節慶或是辦活動就多多少少有收入，可能以後還要增加網路拍賣的方式，目前還在慢慢計劃中，再看看吧。
  - 3 應該不會影響生涯規劃，我什麼都有賣的，吃的用的穿的各種特產都有，拿到甚麼就賣什麼，有一些小小的利潤可以賺就好。
  - 4 回來山上的工作機會又不多，我覺得小飾品手工藝是我喜歡的，試看看有沒有銷售的管道，還是交給商店裡賣看看。
  - 5 也是有想要試看看轉業的，我現在的工作也沒有穩定性，所以就來一邊上課一邊想看看能做什麼。
  - 6 我們民宿還是要繼續營運的，有考慮做早餐給客人吃，或者增加營業項目，開始賣早餐。
  - 7 因為老婆提供的資訊才來的，大家分工合作，一起練習也是蠻好的。現在生意不好做了，再想看看有沒有其他的（增加收入）的辦法。
-

#### 4.4 激勵因素

激勵因素構面，多數學員覺得學習新技術而且有津貼可以領取，於青黃不接時期能夠補貼家用，對於家計不無小補。石慶豐（2015）的研究發現：參與訓練的學員若是基於「職訓課程符合就業市場需求」，並且希望藉由職業訓練進入職場，因而獲得「職業進展」的參訓人員，此學員之「職涯發展能力」為最高。協會的職員也表示希望能配合社區發展，與當地的商家、居民發展合作關係，更能接地氣，以實際的行動參與，提供人力或技術的協助，例如規劃觀光導覽、活動場地設計佈置等。學員對於改善生活品質給予正面的肯定，多位學員希望能於參訓之後，藉由所習得的技術與能力，發揮所長，以期改善生活環境；有學員藉此培養自己的第二專長，儲備後續之就業能力；也有學員希望能夠自己開店，好的工藝品可以擺攤販售也可以上網販賣，不想要一直從事粗重的勞動工作。關於就業輔導方面，受限於原住民的生活環境與工作型態，會隨著季節切換調整，並不會常態性的只有一份工作，所以學員於受訓後就業狀態，並不一定與所學之技能有相關，然而，學員於訓後若是沒有工作機會，也很樂意接受協會所提供的就業機會。其中一位學員表示希望利用學到的技能分享給族人，並參與社區總體營造，為社區發展盡一份微薄之力。針對提升意願的建議有：(1) 加強宣傳與說明活動，讓更多人知道職訓的資訊。(2) 與當地的廠商合作，幫助學員找尋在地就業的機會。(3) 開設進階班，讓大家覺得有新奇的東西，以提升參與意願。(4) 場地與設備多有的限制，應設法改善。(5) 建立口碑能有效吸引更多人來報名。(6) 請村長協助宣導職訓的訊息。(7) 應配合景氣，調整開課需求。(8) 避開農忙時期。下表為表格 4.4：激勵因素的分析整理。

表 4.4：激勵因素

---

**職員訪談摘要：**

---

**Q：請您對於「提升參訓意願」提出您的看法與建議。**

- A** 我們每一年都有做課程意向調查，也會向社區宣導未來可能發展的職訓與趨勢，討論開班的地點與開課的職類。在開課之前加強宣傳與說明，不只是針對教室周邊鄰近的部落，廣為宣傳應可以提升參與意願。職訓的生活津貼是重要的穩定力量，在他們沒有收入來源的時候，生活津貼成功的吸引學員來報名。我們在開課之前也是挨家挨戶做拜訪與推廣，希望能招收更多想上課的學員。
- B** 如果訓練的職項類別在當地的工作機會較多，學員能夠在當地就業，對於提升職訓參與意願會有助益。協會也希望能與當地居民合作，提供人力或技術的協助，用實際的行動參與社區改造。就業輔導比較難的部分是原住民朋友工作型態常常是分段的，例如節慶假日擺攤、平日打工；季節性的工作如筍季、採茶季、咖啡季、苦茶油季，他們隨季節調整自己的工作狀態，開課若是避開農忙時期，會有比較多人來報名。

---

**學員訪談摘要：**

---

**Q10：您覺得參加職業訓練課程之後是否能激勵個人成長與學習？**

- 1** 我想認真學成更高的階技巧，能在社區發展協會教導有興趣的朋友一起來學習，利用這個技術去參與社區總體營造，對部落的整體發展有所助益。
- 2** 對於個人的成長與學習一定是有的，我很想要學電腦網拍，我希望我的小孩以後能過得更好，像我只能做做工或是擺攤沒有前途的。
- 3** 能夠多學一點甚麼東西總是能夠多一些機會，就是運用這個時間多學一點，也可以看看別人是怎麼作的，自己就有一些靈感想到新花樣，這樣就是一種成長與進步。
- 4** 學習技術更高一點的進階班，由中級到高級，為未來做規劃。想學很多東西，想學習很多技能，看以後能不能夠自由發揮，看能不能自己開店。
- 5** 來這邊學到了新的技術，原來做出好吃的料理也有許多的學問，忍不住想要了解更多。再開進階班的話，我就會想來報名。
- 6** 一定能激勵成長與學習，原本就是想要來上課學技術的，但是還想學更多麵包的做法，下次開課要告訴我喔。
- 7** 來這邊上課有錢領（津貼），有學新技術，多少都有幫助的，這樣會激勵個人成長。
-

---

**Q11：您覺得參加職業訓練課程之後會不會改善生活品質？**

- 1 改善生活品質是要看心態面的，我覺得與大家一起來上課本身就是一件很好的事情，上課這件事本身就有改善生活品質的，總比聚在一起喝酒好啊。
- 2 學一技之長可以貼補家用，比如說作品可以擺攤或是上網去賣，要不然只能靠體力做山上的工作，年紀大了有點吃不消，可以轉業賣手工藝品賺錢很好。
- 3 學到新的東西就有成就感的，有新的樣式就不會退流行，常常推出新的作品，也有東西可以放在臉書做宣傳，我覺得參加職業訓練課程之後應該有改善生活品質的。
- 4 我覺得參加訓練課程之後，對於想做的事更具體也更明確，應該有改善生活品質的。
- 5 算是有改善生活品質的，做工很累啊還要跑很遠，上課雖然錢比較少，但是比較輕鬆啊。以後就隨緣看看有沒有其他機會，還是能自己開業也是不錯的。
- 6 我也想要改善生活環境的，看看怎樣能賺到更多錢，我們想學的東西很多啊，像疫情來以前，我們生意還不錯，覺得整理與房務很需要，但是現在只能苦撐著，希望疫情不要再更嚴重了…
- 7 有津貼可以領就能改善生活品質的，希望疫情趕快離開，度過難關。

---

**Q12：您覺得參加職業訓練課程後，就業輔導方案對您是否有所助益？**

- 1 可以有工作機會我們當然會想去做的，像協會幫忙大家尋找場地，集結我們的作品一起擺攤這樣就很好，現在雖然沒有觀光客人潮，我們輪流看顧攤位也不會太累的。
  - 2 我們家本來就有攤位在營業，協會有幫我找工作，但是太遠了，我並不想去。
  - 3 就業輔導方案可以幫助我們開拓人際關係的，有工作機會一定盡量去的。
  - 4 就業輔導方案有幫助的，去年杜 OO 開店的時候協會就幫了很多，他買的那個二手的設備也是協會幫忙找到的。
  - 5 就業輔導是很不錯的，如果疫情變的更誇張了，就只好要考慮轉業的。
  - 6 我會配合協會就業的面試，畢竟現在民宿生意太差了，有工作機會當然很好啊。
  - 7 你們有工作的機會就告訴大家啊，想做的人就會去的。如果開始上課的時間沒有與我們工作撞期，大家都會想來的。
-

---

**學員訪談摘要：**

---

**Q13：請您對於「提升參訓意願」提出您的看法與建議。**

- 1 要吸引更多人的話，場地與設備可以想辦法再作好一點，或是開設進階班，讓大家覺得有新奇的東西，就會更多人更想來了。
  - 2 如果社區可以有更多的觀光客，或者常常辦一些活動，我們收入好一些，不必為了三餐煩惱才會有學習的動力，想要來報名的人就會更多的。
  - 3 主辦單位應該要想辦法做好辦理訓練的品質，有了好品質，建立好的口碑，口耳相傳自然能提升參與率。
  - 4 可以請村長在活動中心幫忙宣傳職訓的資訊，有一些人其實並不知道什麼時間可以來報名。
  - 5 如果開始上課的時間我們沒有工作的話，大家都會想來的。來上課也是有生活津貼可以領的，假日也可以喝喝酒小聚一下，不用喝西北風喔。
  - 6 聽說協會也有開房務整理的課程，當時就想要來報名卻晚了一步，下次有開課記的打電話通知我，我也可以幫忙協會做宣傳的。
  - 7 可以在開課之前加強宣傳與說明課程的活動，讓更多人知道職訓的資訊，想要上課的人就會來報名的。
- 

綜合以上訪談結果，經過整理發現：

- (一)背景因素：家人之間的凝聚力有一定程度的影響參訓意願，家族成員與親朋好友會分享訊息，也希望一起行動；學員受到家人的鼓舞與支持，想認識志同道合的朋友，增強就業能力，增加工作機會；學員多半因為課程內容符合個人興趣與需求而報名參訓，學習過程也會互相鼓勵與幫助；原住民天性樂觀風趣、不拘小節，學員表示家庭或個人的收支狀況對於參與職業訓練的意願並沒有很大的影響，覺得課程還不錯，就會來上課。對於訓練場所的設置地點一致認為不要距離居所太遙遠，車程一小時的距離是可被接受的最大範圍，對於場地要求因受限於環境因素，雖不滿意亦可接受。
- (二)學習動機：大部分的人參與職訓之意願主要影響因素為「職訓內容是否符合興趣」、「開辦地點的距離」、「精進專業技術」、「學習新的技術」。

有位學員製作限量的工藝品，他對於自己的手藝很有自信，作品也能賣出較高的價格，只是客源來之不易，自己也沒有打出知名度，故無法單靠一個手藝養家。疫情對於整體經濟產生衝擊，讓民宿與餐飲店的生意變差，卻反而讓這些人可以空出時間來上課。

(三)學習成效：多數表示學習成效良好，學習過程愉快並且有成就感。生涯規劃層面雖有人「有機會可以自己創業」、「未來可以開店」，對於未來可能開業的描述趨於保守，可能是獨自創業不只是職業技能上的要求，包含整體環境、資金需求或產業類別，都是更為重要的考量，故對於職訓意願不是最主要影響因素，經濟狀況也可能同時影響生涯規劃，經濟狀況無虞者可能較無須考量生涯規劃，有開業需求或有能力者可能才會納入規劃。

(四)在激勵因素層面上，學員並不是單純因為可以請領津貼而參加職訓，而是想要販售自己創作的手工藝品，進而增加收入，也對自己的作品有信心，能夠持續投入熱情，設計改良，精進技術。也期望受訓之後應用所學參與社區總體營造，結合優勢的天然環境，建構優質家園，帶動觀光休閒產業，為家鄉整體經濟發展盡一己之力。學員多有歡迎就業輔導政策，願意配合廠商的需求就業。建議未來研究針對經濟因素與背景因素進行調查，並結合社區發展協會，考量整體社區營造，印證職訓深耕偏鄉涵蓋的正面意義。

建議訓練單位提升職訓之參與率，學員提出下列幾項考量：

- (一)開課前的意願調查：了解何種類別的產業能受到當地族群的歡迎。
- (二)開課的季節與開課時數的規劃都應考量當地的人文與習性。
- (三)謹慎選擇上課的地點，山區部落之間可能路途遙遠，通車不易，交通因素是一大變因。

- (四) 訓練場地與師資的考量因部落差異而適時調整。
- (五) 認真辦訓，建立優質口碑，請當地鄰里廣為宣傳。
- (六) 配合當地的產業特色，整合有職缺的廠商，落實就業輔導。
- (七) 建議階段性的開設進階班，吸引真正想精進技術的人。



## 第五章 結論與建議

原住民部落擁有得天獨厚的環境，豐富文化的傳統祭典，渾然天成的手工藝創作能量，族群的特質呈現了獨特的文化傳承。學員的手工藝作品包括傳統編織、皮雕、月桃葉編織設計、織品、串珠等等，成品可以透過文化的能量加持成為增加收入的工具。近年來地方政府大力推動結合傳統工藝與社區觀光導覽，成果斐然，手工藝品做為紀念品吸引遊客購買，特色風味餐也深受觀光客的青睞，部落產業的振興，不單為了族人的經濟收入，更凝聚部落向心力，內化了族人的涵養，配合各部落的農特產品、傳統手工藝以及特色的人文與文化，舉辦具有民族風格之特色手工藝品展、傳統風味餐、祭典活動、歌舞表演等，社區發展協會與居民結合，發展出部落族人有意願配合投入的產業，以提昇部落與族人的生活品質。

### 5.1 結論

透過研究探討影響職業訓練參與的意願及提升參與的意願，提供訓練單位參考，開辦符合區域性、專業性、前瞻性之職訓類別，參訓之學員透過專業訓練，考取證照，為勞動力就業市場培訓更專精的人力資源。受到疫情的衝擊，2021年6月失業率升高至4.8%，創下了十年半內的最新高點，阿里山是著名的旅遊勝地，民宿業、餐廳業者與特色市集在封控期間慘淡經營，度過難關。政府從「發放現金、幫助貸款、減輕負擔」三個方向協助紓困，並簡化了申請過程，加強關懷弱勢者，包含老人、兒童、少年及身心障礙者，發放生活補貼金，以安頓其生活。行政院主計處發布109年「人力運用調查」統計分析，國人失業有48.6萬人。失業者且沒有工作機會計32.2萬人，佔總失業人數66.35%，原因是個人條件不符合工作要求。其中以「專長技能(證照)不符合」占19.70%，

「找不到想要做的職業」占 25.37%，期望與待遇不相符和占 28.00%。綜合以上推估：經由職業訓練輔導考取證照，備有多種專業證照，就有更多找到工作的機率；經由職訓單位的就業輔導與就業中心的協助也能獲取更多就業資訊，幫助失業者找到工作重回職場；求職者具備充分的 KSA，擁有多種證照足以證明個人能力，備有多種籌碼極有可能獲取較高待遇的工作機會。由此可見現今社會發展的趨勢，求職者不僅要有兩把刷子，需具備多種的職能。尤其是偏遠山區，因為環境與地理因素，就業機會原本就不多，若再加上個人因素與家庭因素，能找到工作已實屬不易，沒有太多的選擇，更遑論「待遇不符期望」。而這一類族群，需要的正是經由職業訓練培訓一技之長。社會環境變換迅速，跨領域學習是必要的生存手段，在不同領域間融會貫通，理解多元化的周遭，動腦研究知識領域，更要有動手運用實作的技能。未來世界突飛猛進的速度更加快速，保持強烈的好奇心與學習的意願，增進學習的能力與學習的速度，追求成長與進步，在既有的專業領域中，能力越強化，越能發展多元，就越能適應各種局勢。就業市場多方變換，除了擁有一技之長，學習第二專長，考取多張專業證照已經是求職者必備之要素。

產業的結構不斷變換與轉型，以至於產生結構性失業，對失業的勞工而言，其就業之技能不斷折舊；以勞動市場的角度而言，人力資源的需求無論質與量都在持續改變中（林嘉慧，2017）。2019 勞動力發展署公告的數據顯示：2018 年參與職業訓練的失業者勞工朋友，經過了培養與訓練課程後，結訓的就業率為 81.21%，參加職前訓練課程的失業者，其參訓之人數以及訓後之就業率顯見就業安全體系有成果。

原住民朋友求職時可能一直難以擺脫弱勢者的就業形像，包括學歷較低、自信心不足、社會融入感低落、獲取資訊能力較薄弱（郭俊巖、吳

惠如、賴秦瑩、王德睦 2013)。而如今大家都致力於提高學歷，擁有高文憑者卻不能保證獲取較高的職位或是較高的待遇，也有學歷高職業仍低或是高學歷失業者。近年來傳統產業遷移、外勞引進，再加上疫情衝擊，使得原住民勞動力朋友謀生處境愈加嚴峻。傳統的生產業衰退與遷移、製造業技術升級，衝擊了原住民勞工，失業問題更是雪上加霜。人力資源論觀點顯現，生存於現今工商業發展社會中，教育程度高，專業能力強，工作效率好，比較容易尋得相對高薪的工作機會。產業趨於全球化，勞動力市場國際分工化，資本源、勞動力流量大範圍擴增，其問題的癥結點並非單純限制引進外國勞動力，政府是否能提出各種配套措施，協助相對弱勢的原住民，經由職業訓練做為媒介，提升原住民朋友謀生的技術與能力，並開發適合原住民，能結合當地的人文與風俗，訓練種子教官，與當地社區發展中心共同努力，期待這些作為能使得原住民勞工能獲得較穩定的工作與酬薪，並確保經濟生活安全無虞。職業訓練的類別與課程內容，應當要合適於原住民的習性與特點，還要與就輔中心密切合作，配合原住民委員會就業服務人員，強化就業媒合與就業輔導，才不至於浪費各項資源和經費預算。社會福利機構與企業充分合作，開發適合於地域性原住民的職業類別，開辦屬於原鄉性質的原住民專班，結合當地人文特質與產業發展狀況，培訓優秀人才，強化專屬地域性媒合就業之效率，設定達成訓用合一的具體政策目標。現今於就業市場上仍渴求的專業技術性工作者：例如修車技師、水電師傅、模板師傅、裝潢工程等傳承型技術師傅。這些專業技術工作辛苦，工時也長，對於追求時髦與光鮮清亮的年輕朋友而言，有可能望之卻步，因為打扮與穿著需簡樸俐落，無法隨時隨地保持著新穎亮麗；然而原住民朋友們先天上具備耐力與體能的各項優勢，若是透過適當的培訓與引介，此類的技術工作者在勞動市場上總是供不應求，屬於較

長期性而且相對穩定的工作型態，如今老一輩的技術型師傅往往需要重金禮聘，被視為國寶級大師。

## 5.2 建議

本研究所探討調查的四個層面對於參與職訓的意願均有明顯的影響因素，對於未來職業訓練班開課的建議如下：

(一)背景因素：有家人支持對學員報名參訓是重要因素，建議開課前可經由拜訪當地人士，多方了解部落的家戶現況，在發放傳單及宣傳訪問時，選擇有家人同居之民眾進行較詳細的課程介紹，以提升受訓意願及招募成功率。尤其「開課地點之可接受最遠距離」應作為必訪項目，並詳細了解交通需求，以利後續選擇及協調最理想的開課地點。

(二)學習動機：開課前調查中應包含興趣及需求調查，開課前應執行社區調查，內容包含個人或家戶興趣及需求；同時應調查目標社區居民普遍已具備之職業技能，設立新技術課程，且可避免重複開授初級課程導致參加意願低下，亦可開設職業技能之進階課程強化居民技術用於職涯發展。

(三)學習成效：維持良好教學品質，本研究所受訪之學員均表示學習成效良好，未來的職訓課程中應持續注重師資任用及教學品質，保持良好口碑，建立學員成就感，以持續提高受訓意願。

(四)激勵因素：職訓內容應配合觀光產業發展及社區總體營造，可能受限於地域性，其他類型產業較難以發展，參訓學員普遍較關心當地觀光之發展性，且觀光之發展相對於其他工業性質資金及發展門檻較低，觀光產業也能夠帶動社區營造，因此職訓內容可納入對於社區營造有助益之技能；在此也顯示另一層面問題，居民可能普遍對於當前的社區營造情形尚不滿意或者認為有加強空間，但又苦於沒有專業可以自行評估改善，亦沒有足夠資源完全由外部支持社區總體營造，學員雖表示不在意津貼補助，但

也可能是覺得不方便表達在乎錢，職訓內容可針對社區營造需求加以調整規劃。

在全球化與都市化趨勢中，伴隨政治、經濟、文化之發展，造成了資訊、產業、人才快速交流。展現國家經濟的發展主軸是各種產業均能昌盛與繁榮，人力資源則是產業發展過程中不可或缺的動力，尤其重要的是基礎勞動力，其中傳統技術與工藝的傳承需要經過時間的淬煉與人文的洗禮。發展的價值，不僅僅只為經濟效益，更應當融入於在地的文化內涵，用當地的獨特性形成競爭力的一環，而地方發展過程中，同時注重社群、部落與環境之影響，透過對當地文化、環境的保護，展現經濟產業之環境價值，累積社會資本，發展在地的傳統特色。因此傳統技術與工藝的傳承也成為社區總體營造的一部分。隨著觀光與休閒化時代的來臨，地方休閒產業的文化價值開始受到重視，進入以文化創意帶動美學經濟的新階段，原住民豐富的傳統文化，成為產業與學界非常重視的文化資源，以地方特色為導向已蔚為風潮，透過各種主題性活動吸引觀光人潮，期望觀光帶來經濟收益，希望藉此使遊客能了解在地的人文、地產、願景等文化特色，同時也激勵族人重視屬於傳統的特殊文化。透過社區共同努力，營造區域性活動，社區居民產生認同感，塑造社區新形象，型塑成熱門的觀光景點。例如達娜伊谷自主經營模式，被視為原住民社區經由自主經營並且能保育自然資源的成功案例，李永展（2006）研究指出：達娜伊谷計畫以山美社區為發展主體，包含政治層面、經濟考量與社會需求的支持：針對發展動機而言，觀光與經濟發展是計畫的目標，保育地方特色是主要手法，而在政治與社會層面上，達娜伊谷計畫涉及傳統文化、社區發展組織運作、整體的計劃與規範，其中也包含了社會福利。

發展活絡經濟已經從開發自然資源進展到保護自然資源與保存文化

資源來吸引人才，職訓建立了各類別之職能或技能的人才規格標準，發展人力政策，地區資源可以經由人才之投入，促使資源保育與活化，建立地方永續發展機會，使地方資產增值與相乘，成為地方產業特色與對外招商或觀光行銷之重點吸引力。職業訓練培育技術類的人才與手工技術之傳承與發展，於當地播下手工技術的種子教官，結合社區整體營造，運用創新思維，推展地方之繁榮與發展，進而實踐對經濟利益之需求。產業界對人才的選用十分重視，透過職能基準的建置，產業之人才選用有了標準規格 SOP，建構用人管道與人才培育計畫，共同完善職能領域，降低學用之落差，職訓與產業之間能夠相輔相成，達成雙贏的局面，再創經濟奇蹟。建議未來研究針對經濟因素與背景因素進行調查，並結合社區發展協會，考量整體社區營造，印證職訓深耕偏鄉涵蓋的正面意義。

## 參考文獻

### 一、中文部分

- 1.全國法規資料庫職業訓練法

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=N0080001>

- 2.勞動力發展署職能基準

[https://www.wda.gov.tw/Content\\_List.aspx?n=83376F561B7165E6](https://www.wda.gov.tw/Content_List.aspx?n=83376F561B7165E6)

- 3.中華民國統計資訊網

<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=46589&ctNode=1849&mp=4>

<https://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=48098&ctNode=519&mp=4>

- 4.全國法規資料庫。就業服務法。

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContentIf.aspx?PCODE=N0095>.

- 5.全國規資料庫。職業訓練法。

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContentIf.aspx?PCODE=N0080001>

- 6.全國法規資料庫。職業訓練法施行細則。

<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawContentIf.aspx?PCODE=N0080002>

7. 勞動部勞動力發展署（2015）。TTQS 訓練品質系統實施計畫。

[http://ttqs.wda.gov.tw/Menu\\_001\\_01.aspx](http://ttqs.wda.gov.tw/Menu_001_01.aspx)

8. 勞動部發展署全球資訊網站。

<http://www.wda.gov.tw/home.jsp?pageno=201112070005>

9. 行政院主計總處（110）

<https://www.stat.gov.tw/public/Attachment/01210175434J9NJE4Q.pdf>

11. 行政院主計總處新聞稿（110）。12月28

- 12.課程查詢 | 職訓課程查詢 | 職業訓練整合網 (taiwanjobs.gov.tw)

<https://course.taiwanjobs.gov.tw/course/search-training>

13. 行政院原住民族委員會（cip.gov.tw）

14. 陳威凱 (2016)。台灣職業訓練探討—以德國為借鏡與比較，科技與人力教育季刊，第 3 期第 2 卷，14-18 頁。
15. 陳聰勝、張吉成 (2000)，公共職業訓練機構類開發與調整之研究，技術及職業教育學報，第 3 期，149-157 頁。
16. 許雲翔、廖興中 (2021)。積極勞動市場的政策組合與再就業成效。政大勞動學報，第 32 期，39-72 頁。
17. Sigmund Freud (2017)。自我與本我(The Ego and the Id)。台北：清華大學出版社，原出版：Internationaler Psycho- analytischer Verlag (Vienna), W. W. Norton & Company，出版年(1923)。
18. Margaret Mead (著)，宋踐 (譯) (1995)，三個原始部落的性別與氣質 (Sex and temperament in three primitive societies)，台北：遠流出版社。原出版: Harper Perennial; 第 1 版 (五月 2001)
19. 許烺光 Francis L. K. Hsu (著)，薛剛 (譯) (1990)。宗族·種姓·俱樂部 (Clan, Caste, and Club)，華夏出版社，原出版 Literary Licensing, LLC (4 月 2012)。
20. Bandura (著)，林穎 (譯) (2018)。思考與行為的社會基礎(Social foundations of thought and action: A social cognitive theory.)，華東師範大學出版社，原出版: Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall。
21. 吳明烈、李藹慈、賴弘基 (2010)，我國終身學習的發展困境與因應策略。台灣教育，(第 66 期)，13-25 頁。
22. 林嘉慧 (2017)，產業智慧化、數位化對就業市場之影響。經濟前瞻，第 72 期，48-51 頁。
23. 郭俊巖、吳惠如、賴秦瑩、王德睦 (2013)，後工業社會下台灣都市原住民就業困境之探討：台中都會區原住民意見領袖的觀點，台灣社區

工作與社區研究學刊，第3期第2卷，69-107頁。

24. 李易駿、古允文(2007)，機會開放或結構限制？台灣青年從學校到職場轉銜過程中的 Yo-Yo 現象，台灣社會研究季刊，第67期，105-152頁。
25. 郭俊巖、黃明玉(2010)，原住民在都市謀生的艱辛歷程之研究：以三個受助個案為例，弘光學報，第59期，60-77頁。
26. 張春興(1994)，現代心理學，台北：東華書局。
27. 朱敬先(2000)，教育心理學，臺北：五南書局。
28. 鄭采玉(2008)，國小學生社會領域學習動機與學習滿意度關係之研究，國立屏東教育大學碩士論文，未出版，屏東縣。
29. 石慶豐(2015)，職業訓練學員學習動機與職涯發展能力關係之研究－以高雄市政府委辦職訓為例，社科法政論叢，第3期，75-101頁。
30. 梁麗珍(2008)。在職進修學生自我導向學習、學習動機與學習策略之結構方程模式。嶺東學報，第23期，149-179頁。
31. 吳雨桑、林建平(2009)。大學生英語學習環境、學習動機與學習策略的關係之研究，臺北市立教育大學學報教育類，第40期第2卷，181-221頁。
32. 張春興(2000)，教育心理學：三化取向的理論與實踐，臺北市：臺灣東華書局。
33. 葉炳煙(2013)，學習動機定義與相關理論之研究，屏東教大體育，第16期，285-293頁。
34. 黃富順(2002)，成人學習，台北市：五南圖書。
35. 陳思均(2001)，地方公務員訓練成效評估之研究，東海大學公共事務碩士學程在職進修專班碩士論文，台中市。

36. 陳舜文、魏嘉瑩 (2013), 大學生學習動機之「雙因素模式」: 學業認同與角色認同之功能, 中華心理學刊, 第 55 期第 1 卷, 41-55 頁。
37. 黃鴻程 (2007), 趨向心理學視角的全方位激勵理論建構, 應用心理研究, 第 36 期, 12-15 頁。
38. 葉翰霖、鄭志富 (2017), 大型國際賽會志工之激勵制度初探, 東海體育學報, 第 1 期, 38-43 頁。
39. 簡嘉菱、程炳林 (2013), 環境目標結構、自我決定動機與學業情緒之關係, 教育心理學報, 第 44 期第 3 卷, 713-733 頁。
40. 朱敬先 (1997), 教育心理學: 教學取向。臺北: 五南。
41. 胡幼慧 (1996), 質性研究: 理論、方法及本土女性研究實例。台北: 巨流書局。
42. 侯勝宗 (2012), 見所未見: 詮釋性個案研究方法探索, 組織與管理, 第 5 期第 1 卷, 111-153 頁。
43. 高翠霞 (2015), 學校環境教育人員認證展延意願及研習需求, 國教新知, 第 62 期第 4 卷, 3-13 頁。
44. 賴志峰 (2012), 不用數字的學校領導研究: 以個案研究為主, 學校行政, 第 78 期, 1-24 頁。
45. 鄭伯璫 (2005), 華人領導—理論與實務。臺北市: 桂冠。
46. 張劭勳 ((2007), 研究方法 (第二版), 台中: 滄海書局。
47. Robert K. Yin (著), 尚榮安譯 (1981), 個案研究法, 台北: 華泰文化。
48. 蕭瑞麟 (2006), 不用數字的研究—鍛鍊深度思考力的質性研究, 臺北市: 臺灣培生教育。
49. 李麗溫、吳貞慧、吳芝儀 (2011) 諮商師的專業角色及倫理覺察, 諮

- 商與輔導，311 期，43-47 頁。
50. 簡正鎰 (2005) 進行質性訪談研究有關倫理議題之探討，輔導季刊，第 41 期第 1 卷，47-57 頁。
51. 張育肇 (2013)，失業者參與職業訓練之動機、訓練及就業成效之研究，國立高雄師範大學人力與知識管理研究所碩士論文，未出版，高雄市。
52. 郭俊巖、吳惠如、賴秦瑩、王德睦 (2013)，後工業社會下台灣都市原住民就業困境之探討：台中都會區原住民意見領袖的觀點，台灣社區工作與社區研究學刊，第 3 期第 2 卷，69-107 頁。
53. 李永展 (2006)。環境正義與生物多樣性的共生策略—達娜伊谷案例分析，建築與規劃學報，第 7 期第 1 卷，19-45 頁。

## 二、英文部分

1. Guay, F., Ratelle, C. F. & Chanal, J. (2008). Optimal learning in optimal contexts: The role of self-determination in education, *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, Vol. 4, No. 3, pp. 233-238.
2. Pike, G. R., Smart, J. C. & Ethington, C. A. (2012), The mediating effects of student engagement on the relationships between academic disciplines and learning outcomes: An extension of Holland's theory. *Research in Higher Education*, Vol. 53, No5, pp.550-575.
3. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York, NY: Plenum
4. Kirkpatrick, Donald L., & Kirkpatrick, J. Davy (1994), *Evaluating Training Programs* , Berrett-Koehler Publishers
5. Maslow,A.(1954) *Motivation and Personality*, Harper & Brothers.
6. Gephart, R. P. (2004). Qualitative research and the academy of management journal. *Academy of Management Journal*,Vol. 47, No. 4, pp. 454-462.
7. Herzberg. F, Mausner.B& Barbara B. (1959). *The Motivation to Work* (2nd ed.). New York: John Wiley.
8. Douglas McGregor (1960) , *The Human Side of Enterprise*, Annotated Edition, McGraw Hill; 1st edition (January 11, 2006)
9. David McClelland(1989) , *The Achieving Society* , Martino Fine Books (December 10, 2010)
10. Eisenhardt, K. M, (1989), "Building Theories from Case Study Research," *Academy of Management Journal*, Vol. 14, No. 4, 532-550.
11. Freud S,(1913) *Totem and Taboo*,W. W. Norton & Company.
12. Amabile, TM (1993) *Motivational Synergy: Toward New Conceptualizations of Intrinsic and Extrinsic Motivation in the Workplace*. *Human Resource Management Review*, No, 3, 185-201.

13. Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
14. Rubin, H. J. & R. S. Rubin (1995). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. Thousand Oaks, CA: Sage.
15. Swanborn, P. G. (2010). *Case study research: What, why and how?* Thousand Oaks, CA: Sage.
16. Minichiello V., Aroni R., Timewell E. & Alexander L. (1995) *In-depth Interviewing, Second Edition*. South Melbourne: Longman.
17. Williams M. (1997) *Social Surveys: Design to Analysis*. In: T. May ( Ed. ) *Social Research Issues, Methods and Process*. Buckingham: Open University Press.

