

壹、緒論

人口結構高齡少子化的對立趨勢加劇了臺灣人口老化的結構，據內政部2018年7月人口年齡報告顯示高齡人口比例為14.22%（2017與2016年底別為13.86%與13.20%），故臺灣已正式成為高齡人口超過14%的高齡社會，對社會整體資源分配已帶來一定的衝擊。1999年的《聯合國老齡權利宣言》（Declaration of the rights of the Elderly）就指出，穩定的高齡社會應該是持續進步、生產力持續提升、避免代間衝突，以及保障老人自主尊嚴的參與的權利，而聯合國教育、科學及文化組織（United Nations Education Scientific and Cultural Organization, UNESCO）更明確指出，高齡教育對於高齡社會扮演極為重要角色，因此，我國亦積極推動設置相關的高齡教育機構，並以發展出長青學苑、老人大學／松年大學，以及樂齡學習中心三種體系，其中雖以樂齡學習中心朝向政府所公布《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》（教育部，2006）方向來推動，然而發展歷程卻最為短淺，故是否正軌化及能否自主永續，仍有賴系統評估與提供確切輔導支援。

樂齡學習中心（以下簡稱樂齡中心）自2008年發展至今，雖透過輔導與培訓讓設立單位朝向政策方向來營運，但如此運作是否具有成效？又是否能滿足高齡者需要與想要的學習需求？有無適切的評估指標且運用指標發展出提升績效表現的重要因素？這些問題都攸關樂齡中心是否能永續發展，而歸結在於是否能透過專屬指標進行衡量並予以運用之（胡夢鯨、嚴嘉明、施宇澤，2017），故而發展樂齡中心的評鑑指標與評估模式進而建立運作策略有其迫切性；且Bateman與Strasser（1984）從組織承諾理論、陳於志（2016）從臺灣社會企業發展模式，以及呂豐足（2005）從社會福利機構的角度均分別提出，非

營利組織所面臨的願景價值觀、管理等組織脈絡因素是影響學習者對組織績效認同度的重要因素；而Robert與David（1999）從測量非營利組織效能的角度，以及Dosssett與Suszko（1989）的實證研究亦指出，組織獨特的脈絡因素對於組織運作過程影響工作表現中也會有交互作用的影響，因此，本研究的重要性在於透過指標，就參與學習者的角度來評估樂齡中心的表現行為，並建構出績效表現的影響路徑模式找出指標構面間的影響方式及其影響效果。此外，據研究者的實務觀察，雖然近期樂齡學習計畫推動的官方與輔導單位亦逐漸採納績效表現需透過完整評鑑指標來評量，不能僅侷限於課程活動的表現，而是擴大至願景價值的凝聚、資源的管理與運用及活動的行銷推廣等，然即便如此，在成果研究報告或實證研究中，採用跨層次研究設計來回應樂齡中心績效表現的輔導推動方向仍不多見，進而造成實務推動與實徵研究間的知識缺口。研究者認為，實證上不宜忽視各家樂齡中心樣本資料具有個體與組織的巢套性質，換言之，來自同一家樂齡中心樣本的組內相似性及不同機構間的脈絡差異均應妥適分析，故本研究運用多層次模式（multilevel modeling, MLM）來消除僅以個人層次微觀角度分析所造成的低估標準誤之型一誤差膨脹，以及僅以組織層次宏觀角度分析所造成的籠統解釋上的偏誤，透過完整且層次分明的影響績效表現評估模式，適當地測量和詮釋個體與組織間的影響效果，其相對更可靠的分析結果將可作為後續實務輔導推動與研究參考，是為本研究的重要貢獻。

我國《終身學習法》於立法之初就已注意到績效評估的重要性，且《邁向高齡社會老人教育政策白皮書》亦分別在老人教育政策推動策略與行動方案第11項，清楚揭示應評估各單位辦理老人教育活動執行成效，來確保老人教育的適切與優良性及制度化。故而，本研究應用臺灣地區成人教育機構績效評估指標建立影響績效表現模式，釐清樂