

青年職涯發展中心發展與特色 分析

.....

**Analysis of the Development and Characteristics of Career
Development Center for the Youth**



青年職涯發展中心發展與特色分析

Analysis of the Development and Characteristics of Career Development Center for the Youth

勞動部勞動及職業安全衛生研究所

青年職涯發展中心發展與特色分析

Analysis of the Development and Characteristics of Career Development Center for the Youth

研究主持人：黃春長、蕭晴惠

計畫主辦單位：勞動部勞動及職業安全衛生研究所

研究期間：中華民國 108 年 1 月至 108 年 12 月

本研究報告公開予各單位參考
惟不代表勞動部政策立場

勞動部勞動及職業安全衛生研究所
中華民國 109 年 6 月

摘要

為協助青年規劃職涯，做好求職準備，提升就業與競爭能力，俾以順利穩定就業，自 102 年起陸續於高雄、台北、新竹、台中、台南、新北成立「Youth Salon 青年職涯發展中心」。為瞭解目前各中心之內在運作邏輯與方向是否貼切於青年職涯輔導作業之核心任務，並針對各中心內部目標、執行作為及服務者需求感受是否一致或須有所調整，本研究依 CIPP 評估架構，採用多元研究方法，包括文獻探討、次級資料分析、深度訪談、焦點團體座談、AHP 層級分析法等，以瞭解青年職涯發展中心內部目標、執行作為及服務者需求感受是否一致或有差異。

本研究共計訪談 60 位使用各中心服務之青年、18 位各中心人員，並舉辦 2 場焦點團體座談會，彙整比較分析結果，據以提出以下相關建議，以做為訂定青年職涯發展中心持續發展之參考依據：

- 一、 背景面向：中長期目標建議可採「滾動式」修正方式，並保有特色彈性
- 二、 輸入面向：重視青年職涯發展中心人員任用、訓練與證照職能之發展性
- 三、 過程面向：開發更具便利性且功能精準的線上服務，提升現場服務效率
- 四、 結果面向：成為整合的「基地」，有效鏈結青年其他相關資源

關鍵字：青年職涯發展中心、CIPP 評估模式、AHP 層級分析法、深度訪談、焦點團體

Abstract

In order to help the youths develop their career successfully, the government has established six Youth Salons (YS, Career Development Center for the Youth) in Kaohsiung, Taipei, Hsinchu, Taichung, Tainan, and New Taipei starting 2013. To understand whether the operational directions of the YS meet the core missions of youth career development counseling and to also investigate whether these YS's goals and service contents meet the needs of the youth, this study follows the CIPP evaluation structure to find the appropriate adjustments for all YS. This study employed various methodologies including literature reviews, secondary data analyses, in-depth interviews, focus group meetings, and AHP (Analytic Hierarchy Process) to fulfill the objectives of this study.

This study interviewed 60 youths who used the YS services and 18 YS staff members and then held 2 focus group meetings to collect related information. All the research findings from activities mentioned above provide helpful recommendations as follows for the government to develop appropriate policies to help the youth in career development.

1. Context: The goals of YS should follow the roll planning method.
2. Input: YS should have retention rules for retaining high quality staff members.
3. Process: YS should develop more convenient and functional online services.
4. Product: YS should become a place linking other resources which can help youths.

Keywords: Youth career development centers, CIPP, AHP, In-depth interviews, Focus group discussions

目次

摘 要.....	i
Abstract	ii
目次.....	iii
圖目次.....	v
表目次.....	vi
第一章 背景分析.....	1
第一節 全球青年就業趨勢.....	1
第二節 我國青年就業狀況分析.....	2
第三節 我國青年職涯發展分析.....	17
第四節 我國政府推動職涯輔導之相關措施.....	29
第五節 我國青年就業狀況與職涯發展綜整分析.....	31
第二章 研究主旨與方法.....	34
第一節 研究主旨.....	34
第二節 理論基礎說明.....	34
第三節 研究架構.....	38
第四節 研究步驟.....	39
第五節 研究方法.....	40
第六節 研究限制.....	43
第三章 青年職涯相關文獻分析.....	44
第一節 生涯/職涯發展理論.....	44
第二節 青年職涯規劃相關文獻.....	49
第三節 青年職涯發展相關文獻.....	52
第四節 青年職涯輔導相關文獻.....	61
第五節 青年職涯相關文獻摘要彙整及綜整研析.....	66
第四章 先進國家青年職涯發展相關作法.....	77
第一節 美國.....	77
第二節 日本.....	93
第三節 新加坡.....	107

第四節 英國.....	115
第五節 青年職涯輔導服務模式介紹.....	123
第六節 各國對於青年職涯發展相關作法之綜整.....	127
第五章 國內青年職涯發展中心之次級資料綜整.....	133
第一節 北基宜花金馬分署青年職涯發展中心.....	133
第二節 桃竹苗分署賈桃樂學習主題館.....	140
第三節 中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地.....	147
第四節 雲嘉南分署青年職涯發展中心.....	156
第五節 高屏澎東分署青年職涯發展中心.....	163
第六節 臺北市政府臺北青年職涯發展中心.....	167
第六章 研究資料研析.....	176
第一節 中心人員及使用服務青年深度訪談.....	176
第二節 焦點團體座談會討論內容研析.....	306
第三節 以 AHP 層級分析法檢視青年職涯發展中心之評估架構.....	313
第七章 結論與建議.....	322
第一節 研究發現.....	322
第二節 研究建議.....	323
後記.....	326
參考文獻.....	327
附錄一 受訪者同意書.....	334
附錄二 青年職涯發展中心與勞保資料串聯之試行分析.....	338

圖目次

圖 1 青年就業者之教育程度結構.....	5
圖 2 青年從事部分時間、臨時性或人力派遣工作占該類就業者比率.....	7
圖 3 國人赴海外工作狀況.....	7
圖 4 前一年轉業之青年就業者轉換工作之原因.....	9
圖 5 青年勞工現職工作應徵時有提出薪資期望之原因.....	10
圖 6 青年勞工現職工作應徵時未提出薪資期望之原因.....	10
圖 7 曾遇有工作機會之青年失業者未就業原因.....	14
圖 8 曾遇有工作機會之青年失業者未就業原因.....	14
圖 9 青年認為學校所學與目前工作學以致用的程度.....	24
圖 10 本計畫研究架構圖.....	38
圖 11 本計畫研究步驟圖.....	39
圖 12 青年職涯發展諮詢網絡散布圖.....	57
圖 13 英國青年新政方案政策流程圖.....	118

表目次

表 1 全球青年及成人失業率	1
表 2 我國青年勞動力人數	3
表 3 我國青年勞動力參與率	3
表 4 我國與主要國家青年勞動力參與率	4
表 5 我國青年就業人數	4
表 6 各行業青年就業人數	6
表 7 青年每月主要工作之經常性收入	8
表 8 青年就業者前一年轉業情形	9
表 9 青年失業人數及失業原因	11
表 10 我國青年失業率	11
表 11 我國青年長期失業比率	12
表 12 我國青年失業者失業週數	13
表 13 我國青年未參與勞動之原因	15
表 14 歷年青年尼特族人數推估	16
表 15 歷年青年尼特族所佔比例	16
表 16 青年勞工初次尋職前做過的準備	17
表 17 青年初次就業尋職時間及年齡	18
表 18 青年勞工初次尋職遭遇的困難	19
表 19 青年勞工初次尋職時選擇工作的考慮因素	20
表 20 青年勞工離開第一份工作的原因	21
表 21 青年打算轉換工作情形	22
表 22 青年工作經驗	23
表 23 青年勞工現職工作薪資較初次就業起薪之增減情形	23
表 24 青年現職工作曾獲加薪情形	24
表 25 青年勞工獲得目前工作的方法	25
表 26 青年打算到海外工作情形	26
表 27 我國勞動部推動職涯輔導措施一覽表	29

表 28 各青年職涯發展中心深訪對象特性配置規劃	41
表 29 青年對於職涯發展的認知	54
表 30 各學派生涯/職涯發展理論摘要彙整一覽表	66
表 31 各文獻有關青年職涯規劃摘要彙整一覽表	69
表 32 各文獻有關青年職涯發展摘要彙整一覽表	70
表 33 各文獻有關青年職涯輔導摘要彙整一覽表	73
表 34 WIOA 青年方案年度(Program Year)撥款情形	91
表 35 限定地區正式員工制度	104
表 36 各國對於青年職涯發展之相關協助措施一覽表	128
表 37 現有人力（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中心）	134
表 38 各類人員學經歷之要求條件（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中心）	134
表 39 所聘相關成員之學經歷及職能背景（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中 心）	135
表 40 中心之 KPI 及達成狀況（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中心）	138
表 41 各類人員學經歷之要求條件（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）	141
表 42 目前所聘成員之學經歷及職能背景（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）	142
表 43 中心之 KPI 級達成狀況（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）	145
表 44 使用滿意度（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）	146
表 45 心測工具之使用（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）	146
表 46 各類人員學經歷之要求條件（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）	148
表 47 所聘成員之學經歷及職能背景（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）	149
表 48 中心之 KPI 及達成狀況（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）	151
表 49 職涯諮詢服務分析（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）	154
表 50 諮詢顧問滿意度（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）	155
表 51 諮詢後對於未來職涯幫助程度（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基 地）	155
表 52 各類人員學經歷之要求條件（雲嘉南分署青年職涯發展中心）	157
表 53 目前所聘成員之學經歷及職能背景（雲嘉南分署青年職涯發展中心）	158

表 54 中心之 KPI 及達成狀況（雲嘉南分署青年職涯發展中心）	160
表 55 各類人員學經歷之要求條件（高屏澎東分署青年職涯發展中心）	163
表 56 目前所聘成員之學經歷及職能背景（高屏澎東分署青年職涯發展中心）	164
表 57 中心之 KPI 及達成狀況（高屏澎東分署青年職涯發展中心）	165
表 58 各類人員學經歷之要求條件（臺北市政府臺北青年職涯發展中心）	168
表 59 中心之 KPI 及達成狀況（臺北市政府臺北青年職涯發展中心）	172
表 60 中心之 KPI 及達成狀況（續）（臺北市政府臺北青年職涯發展中心）	172
表 61 受服務青年之性別屬性（臺北市政府臺北青年職涯發展中心）	173
表 62 受服務青年之年齡屬性（臺北市政府臺北青年職涯發展中心）	173
表 63 受服務青年之學歷屬性（臺北市政府臺北青年職涯發展中心）	173
表 64 青年職涯發展中心訪談對象及特性	176
表 65 青年職涯發展中心青年使用各項服務之情緒經驗彙整	180
表 66 第一場次焦點團體座談辦理狀況	306
表 67 第二場次焦點團體座談辦理狀況	309
表 68 評估矩陣的隨機指標值(R.I.)	314
表 69 層級分析法評估尺度與相對強度說明	314
表 70 專家問卷之調查對象	315
表 71 青年職涯發展中心評估指標架構-第一層層級分析結果	316
表 72 青年職涯發展中心評估指標架構-第二層層級分析結果	317
表 73 青年職涯發展中心評估指標架構-第三層層級分析結果	318
表 74 不同分析群組可於勞保勾稽紀錄者之人數與比例	339
表 75 各項工作統計特徵之說明	340
表 76 參與培訓方案（1 次）之青年之工作統計特徵	341
表 77 參與培訓方案（1 次）之全職工時青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）	341
表 78 參與培訓方案（1 次）之全職工時青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）	343
表 79 參與培訓方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3） ...	344
表 80 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年之工作統計特徵	345
表 81 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）	

.....	345
表 82 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）	347
.....	350
表 83 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3）	352
.....	354
表 84 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年之工作統計特徵	355
表 85 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）	357
.....	359
表 86 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）	360
.....	362
表 87 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3）	364
.....	366
表 88 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年之工作統計特徵	367
表 89 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）	369
.....	371
表 90 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）	373
.....	375
表 91 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3）	377

第一章 背景分析

第一節 全球青年就業趨勢

在經濟全球化的發展架構下，國家開放邊界、放鬆管制，資本與勞動力自由流通，伴隨而來的產業結構與就業市場轉變，對各國就業環境帶來相當大的影響。全球化之下的勞動就業狀態表現為非典型勞動增加、工作不穩定以及高失業率（童小珠，2006）¹。

在各年齡層的勞動人口中，又以青年的失業問題最為嚴峻。根據國際勞工組織(ILO)《2017 年全球青年就業趨勢報告》(Global Employment Trends for Youth 2017)²公布之數據顯示，全球 15-24 歲青年失業率長年居高不下，2018 年以來始終維持在 12%以上，且整體無太大幅度變化，觀察每年青年失業率更是成人的 2 至 3 倍，全體平均失業率的 2 倍。ILO 於 2018 年公布的《世界就業與社會展望：2018 年趨勢》(World Employment and Social Outlook: Trends 2018)³亦指出，全球勞動市場存在不平等情形，青年就業機會不足，相較於成人更難以就業，當前青年失業率已高達 13%，是成人失業率 4.3%的近 3 倍。2008 年以來青年失業率與全體失業率之比較詳如表 1。

表 1 全球青年及成人失業率

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
青年失業率	12.3	13.0	12.9	13.1	13.1	13.1	12.9	12.9	13.0
成人失業率	4.1	4.7	4.6	4.5	4.5	4.5	4.4	4.3	4.4
全體失業率	5.7	6.2	6.1	6.0	6.0	5.9	5.8	5.7	5.7

資料來源：ILO(2017)

¹童小珠(2006)，〈經濟全球化下台灣勞動就業問題與對策之探討〉，收錄於翁嘉禧主編，《台灣的发展：全球化、區域化與法治化》（台北：巨流，2006），頁 8-12。

² ILO (2017), Global Employment Trends for Youth 2017(Geneva:2017), p101.

³ ILO (2018), World Employment and Social Outlook: Trends 2018 (Geneva:2018), p2.

除了青年高失業率的問題，青年從事非正式工作之比例也相當高。據《2017 年全球青年就業趨勢報告》⁴資料也顯示，全球有 76.7%的在職青年從事非正式工作，在職成年人中則有 57.9%，相對較低。大量青年投入非正式工作，暴露於工資低廉、工作流動率高及勞動保障匱乏的風險中，使青年容易陷入失業與貧窮的困局。伴隨全球化發展而來的產業結構轉變、勞動市場彈性化，致各國青年失業問題及穩定不就業情形愈趨嚴峻。而從 ILO 的報告可知，青年比其他年齡層之勞工面臨更高風險的就業環境。長年不見下降的失業率、青年與成人失業率的巨大差距、高比例青年從事非典型工作，突顯了青年族群在就業市場上的弱勢處境。解決青年失業危機、克服工作不穩定狀態已然是一場長期抗戰，各國政府如何提出有效之因應對策，為青年建構友善的就業環境，並且輔導青年在職涯發展上能「樂在工作、穩定工作」，將是未來亟需面對之課題。

第二節 我國青年就業狀況分析⁵

一、青年勞動力人數

受少子女化影響，107 年青年民間人口 435.3 萬人，較 10 年前減少 67.4 萬人，其中勞動力為 239.4 萬人，減少 18.7 萬人，非勞動力 196 萬人，減少 48.6 萬人。惟青年勞動力自 104 年起呈現成長，107 年較 106 年增加 3.8 萬人或 1.58%，增幅為 4 年來最高，其中男性 122.3 萬人，增加 0.9 萬人，女性為 117.1 萬人，增加 2.9 萬人（詳見表 2）。

⁴ ILO (2017), Global Employment Trends for Youth 2017, p21.

⁵本節摘錄自勞動部(2018)，107年青年勞動統計，<https://www.mol.gov.tw/statistics/2462/2464/>。

行政院主計總處(2017)，人力運用調查。

行政院主計總處(2017)，「106年國人赴海外工作人數統計」。

表 2 我國青年勞動力人數

單位：千人

年 別	民間 人口	勞動力					非勞動力
			男 性	女 性	就業者	失業者	
97 年	5,027	2,581	1,268	1,314	2,366	215	2,446
102 年	4,639	2,375	1,174	1,200	2,151	223	2,264
103 年	4,567	2,308	1,166	1,142	2,099	209	2,260
104 年	4,510	2,309	1,176	1,133	2,108	201	2,200
105 年	4,470	2,326	1,201	1,125	2,119	207	2,144
106 年	4,416	2,356	1,214	1,142	2,151	205	2,060
107 年	4,353	2,394	1,223	1,171	2,191	203	1,960
107年較 106年增減%	-1.42	1.58	0.75	2.47	1.86	-1.32	-4.86
107年較 97年增減%	-13.40	-7.28	-3.54	-10.88	-7.41	-5.82	-19.87

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

二、青年勞動力參與率

107年青年勞動力參與率為54.98%，較106年上升1.63個百分點，與10年前比較亦上升3.63個百分點。其中男性55.52%，較106年上升1.00個百分點；女性為54.43%，較106年上升2.27個百分點。按年齡觀察，15~24歲為34.34%，25~29歲者則為93.39%（如表3）。與主要國家比較，我國因高等教育普及，青少年求學年限較長，致15~24歲之勞動力參與率為34.3%，僅高於韓國之29.3%，低於美國(55.2%)、日本(47.6%)及新加坡(38.1%)，惟25~29歲之勞動力參與率為93.4%則高於各國（如表4）。

表 3 我國青年勞動力參與率

單位：%

年 別	總 計	性 別		年 齡	
		男 性	女 性	15~24 歲	25~29 歲
97 年	51.35	51.14	51.55	30.17	85.02
102 年	51.19	50.90	51.48	29.58	92.50
103 年	50.53	51.01	50.05	29.36	91.67
104 年	51.21	51.85	50.56	30.24	92.49
105 年	52.04	53.36	50.69	31.37	92.23
106 年	53.35	54.52	52.16	32.68	92.43
107 年	54.98	55.52	54.43	34.34	93.39
107年較106年 增減百分點	1.63	1.00	2.27	1.66	0.96
107年較97年 增減百分點	3.63	4.38	2.88	4.17	8.37

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

表 4 我國與主要國家青年勞動力參與率

項目別	2018 年				單位：%
	中華民國	韓國	新加坡	日本	美國
總計					
15~24 歲	34.3	29.3	38.1	47.6	*55.2
25~29 歲	93.4	76.9	90.0	89.2	82.3
男性					
15~24 歲	34.8	24.4	39.2	47.1	*55.9
25~29 歲	95.0	77.3	90.7	94.4	87.8
女性					
15~24 歲	33.9	33.7	36.9	48.3	*54.5
25~29 歲	91.8	76.5	89.4	83.9	76.9

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」、各國官方網站。
說明：*為 16~24 歲。

三、青年就業狀況

(一) 青年就業人數及教育程度

107年青年就業人數為219.1萬人，較106年增加4萬人或1.86%，與10年前(97年)相較則減少20.8萬人或7.41%。依性別分，男性111.3萬人，占50.82%，女性107.7萬人，占49.18%（詳見表5）。按年齡觀察，15~24歲者86萬人，占39.27%，25~29歲者133萬人，占60.73%。由教育程度觀察，以大學及以上占58.57%最高，餘依序為高職22.14%，高中7.94%，專科7.60%，國中及以下3.75%。10年來大學及以上程度者比率明顯提升，從97年之36.86%升至107年58.57%，上升21.71個百分點，這與我國高教數量擴張有關（詳見圖1）。

表 5 我國青年就業人數

年 別	總 計	性 別		年 齡	
		男	女	15~24歲	25~29歲
97 年	2,366	1,154	1,212	821	1,545
102 年	2,151	1,058	1,093	782	1,369
103 年	2,099	1,055	1,043	774	1,325
104 年	2,108	1,070	1,039	796	1,313
105 年	2,119	1,090	1,029	814	1,305
106 年	2,151	1,106	1,045	831	1,320
107 年	2,191	1,113	1,077	860	1,330
107年較 106年增減%	1.86	0.66	3.13	3.50	0.83
107年較 97年增減%	-7.41	-3.55	-11.08	4.77	-13.88

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

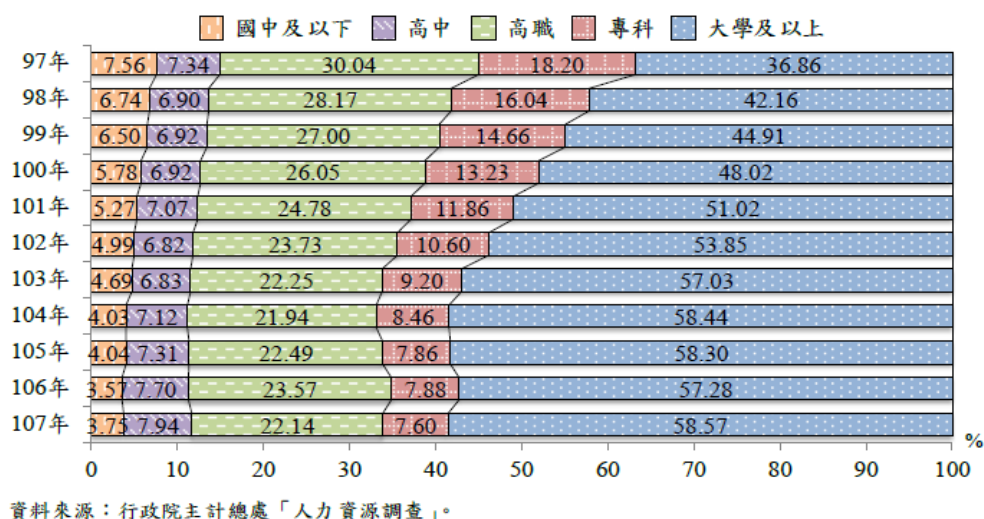


圖 1 青年就業者之教育程度結構

(二) 青年就業行業別

107 年青年就業以服務業部門 147.9 萬人最多，占 67.49%，工業部門 67.8 萬人，占 30.97%，農業部門 3.4 萬人，占 1.54%；從事服務業比率 67.49%較全體就業者之 59.38%高出 8.11 個百分點。按行業觀察，青年就業人數較多之前二行業與全體相同，以製造業 53.3 萬人最多，批發及零售業 40.3 萬人居次，惟全體就業者以營建工程業 90.4 萬人居第三，青年則為住宿及餐飲業之 26.7 萬人。與 10 年前相較，青年就業以住宿及餐飲業增加 7.4 萬人或 38.50%最多，以製造業減少 23.8 萬人或 30.84%最多。如按行業觀察青年就業人數占全體之比率，以住宿及餐飲業 31.91%最高，藝術娛樂及休閒服務業 30.42%次之，醫療保健及社會工作服務業 27.21%再次之，以上三行業青年投入比率較高（詳見表 6）。

表 6 各行業青年就業人數

單位：千人

行業別	全 體		青 年				
	107 年	結構比 (%)	97 年	結構比 (%)	107 年	結構比 (%)	占全體 (%)
總 計	11,434	100.00	2,366	100.00	2,191	100.00	19.16
農業部門	561	4.90	27	1.15	34	1.54	6.01
工業部門	4,083	35.71	908	38.37	678	30.97	16.62
礦業及土石採取業	4	0.03	1	0.04	1	0.03	14.19
製造業	3,064	26.80	771	32.58	533	24.34	17.40
電力及燃氣供應業	30	0.26	3	0.13	3	0.15	11.27
用水供應及污染整治業	81	0.71	9	0.39	8	0.39	10.43
營建工程業	904	7.91	124	5.22	133	6.06	14.69
服務業部門	6,790	59.38	1,431	60.48	1,479	67.49	21.78
批發及零售業	1,901	16.62	422	17.82	403	18.41	21.22
運輸及倉儲業	446	3.90	62	2.62	75	3.44	16.92
住宿及餐飲業	838	7.33	193	8.16	267	12.20	31.91
出版、影音製作、傳播及資訊服務業	258	2.26	59	2.49	67	3.04	25.74
金融及保險業	432	3.78	97	4.11	76	3.45	17.47
不動產業	106	0.93	16	0.70	17	0.76	15.75
專業、科學及技術服務業	374	3.27	83	3.50	97	4.43	25.98
支援服務業	296	2.59	40	1.69	41	1.87	13.84
公共行政及國防；強制性社會安全	367	3.21	40	1.70	57	2.60	15.49
教育業	653	5.71	135	5.71	110	5.04	16.91
醫療保健及社會工作服務業	456	3.99	123	5.20	124	5.67	27.21
藝術、娛樂及休閒服務業	110	0.96	32	1.33	33	1.52	30.42
其他服務業	554	4.84	129	5.46	111	5.07	20.05

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

(三) 青年部分時間、臨時性或人力派遣工作者

107年5月青年從事部分時間、臨時性或人力派遣等非典型工作者計25萬人(15~24歲者19.8萬人，25~29歲者5.2萬人)，占青年總就業者比率為11.45%，其中利用課餘或假期工作者為11.9萬人，占逾4成7，主要因在學或其他原因，選擇工時較短或較具彈性之工作。因此，不想換工作亦不想增加額外工作者為21.4萬人，占近8成6。按年齡觀察，15~24歲從事非典型工作者占其就業者比率23.32%較高，25~29歲者則降至3.90%。按性別觀察，男性12.58%，女性則為10.28%。按教育程度觀察，以國中及以下21.80%較高，專科3.65%較低。

整體來說，青年從事非典型工作之比率隨年齡成長而下降，25-29歲之大學及以上者下降25.67個百分點最多，高職下降18.55個百分點次之（詳見圖2）。

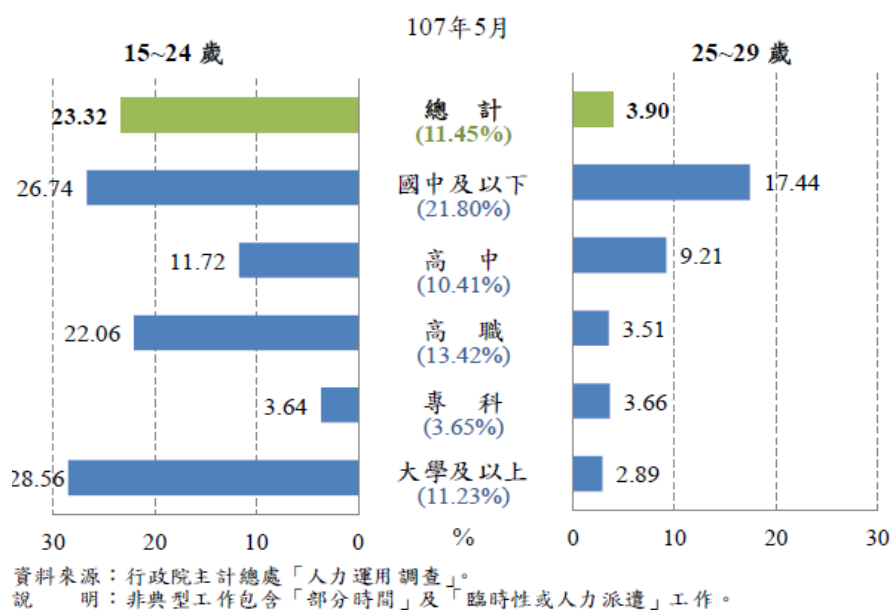
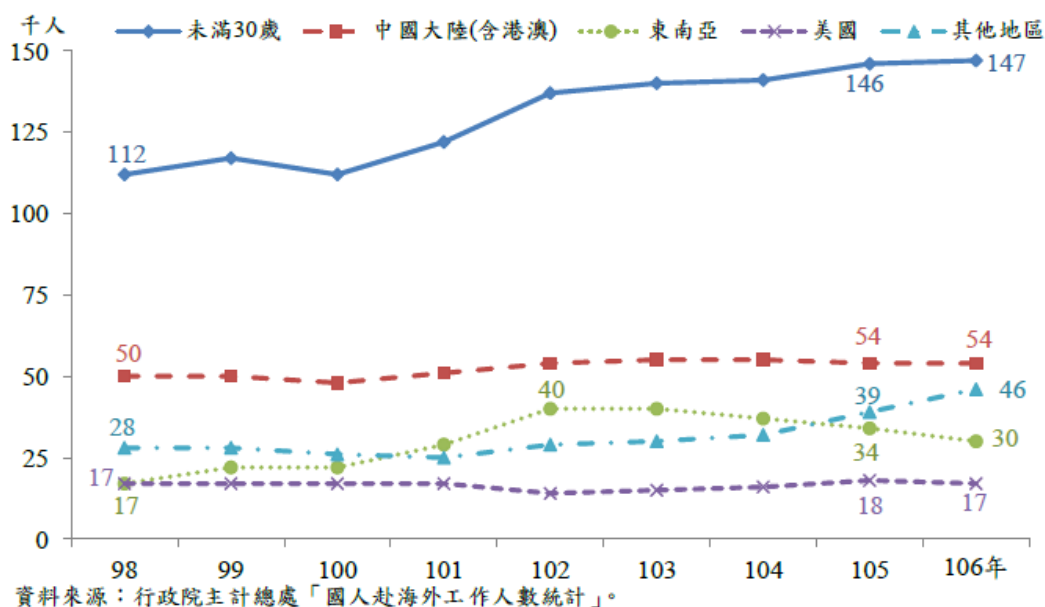


圖 2 青年從事部分時間、臨時性或人力派遣工作占該類就業者比率

(四) 青年赴海外工作概況

106年未滿30歲赴海外工作者14.7萬人，占赴海外工作者73.6萬人之20.0%，較105年增加1千人。未滿30歲者赴海外工作國家（地區）以中國大陸（含港澳）5.4萬人最多，東南亞3萬人次之，美國1.7萬人居第三。與98年比較，未滿30歲年輕族群赴東南亞工作由1.7萬人增至102年4萬人高點後，逐年減至3萬人，赴中國大陸增加4千人，赴其他地區增加1.8萬人（詳見圖3）。



資料來源：行政院主計總處「106年國人赴海外工作人數統計」

圖 3 國人赴海外工作狀況

(五) 青年每月主要工作之經常性收入

107 年 5 月青年有酬就業者主要工作之經常性收入平均為 31,352 元，較 106 年 5 月增加 694 元或 2.26%，近年呈遞增趨勢，經扣除利用課餘或假期工作者，則為 32,517 元。按收入級距觀察，以 30,000~未滿 40,000 元者占 35.25%最多，逾 4 萬元者為 15.67%，較 97 年 5 月之 11.43%上升 4.24 個百分點（詳見表 7）。

表 7 青年每月主要工作之經常性收入

項目別	合計	單位：%						平均 收入 (元)
		未滿 20,000元	20,000~未 滿25,000元	25,000~未 滿30,000元	30,000~未 滿40,000元	40,000~未 滿50,000元	50,000元 以上	
101 年 5 月	100.00	16.51	20.74	23.98	27.37	7.79	3.61	27,723
102 年 5 月	100.00	13.10	19.63	27.91	26.78	7.59	4.99	28,234
103 年 5 月	100.00	12.14	17.75	28.17	28.17	8.76	5.00	28,937
104 年 5 月	100.00	10.51	16.01	31.05	29.72	8.09	4.61	29,012
105 年 5 月	100.00	8.36	15.82	30.70	31.57	8.77	4.77	29,809
106 年 5 月	100.00	7.73	13.67	30.13	32.94	9.82	5.72	30,658
107 年 5 月	100.00	6.61	12.18	30.28	35.25	10.31	5.36	31,352
工作情形								
正職工作	100.00	1.98	12.09	32.00	37.34	10.91	5.68	32,517
利用課餘或 假期工作	100.00	84.44	13.69	1.39	0.24	0.24	-	11,784

資料來源：行政院主計總處「人力運用調查」。

(六) 青年轉業情形

107 年 5 月青年就業者於 106 年間有轉業之比率為 11.14%，高於全體就業者之 5.45%，轉業 1 次者比率 10.48%，轉業 2 次者 0.46%，轉業 3 次以上者 0.20%（如表 8）。轉業者多為自願離職，占 89.19%，以待遇不符期望占 27.97%最高，其次為想更換工作地點占 21.87%，工作環境不良占 15.11%，工作沒有保障占 7.15%，工作時間不適合占 6.93%；非自願離職者占 7.08%，主要因為工作場所業務緊縮或歇業占 2.79%。自營作業（或雇主）、無酬家屬工作者轉任其他工作則分占 1.65%及 2.09%（如圖 4）。

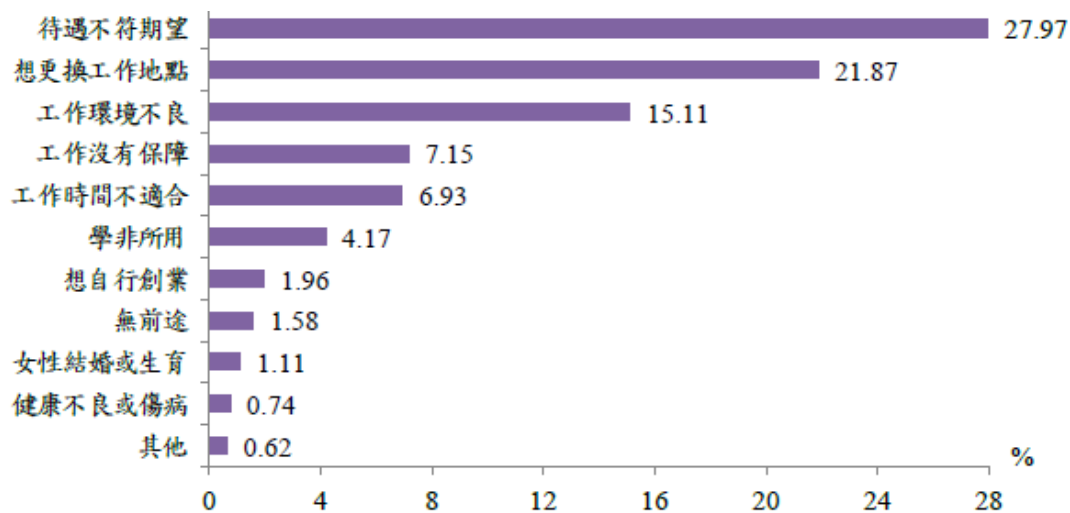
表 8 青年就業者前一年轉業情形

單位：千人；%

年月別	人 數	合 計	上年間 無轉業	上年間 有轉業	轉業1次	轉業2次	轉業3次 以 上
102 年 5 月	2,147	100.00	88.38	11.62	10.17	1.08	0.37
103 年 5 月	2,083	100.00	86.92	13.08	12.10	0.69	0.29
104 年 5 月	2,096	100.00	87.92	12.08	10.77	0.90	0.41
105 年 5 月	2,101	100.00	88.72	11.28	10.35	0.74	0.19
106 年 5 月	2,135	100.00	90.31	9.69	9.25	0.37	0.07
107 年 5 月	2,179	100.00	88.86	11.14	10.48	0.46	0.20
107年5月較 106年5月增減	44	-	(-1.45)	(1.45)	(1.23)	(0.09)	(0.13)

資料來源：行政院主計總處「人力運用調查」。

說明：()內數字為百分點。



資料來源：行政院主計總處「人力運用調查」。

圖 4 前一年轉業之青年就業者轉換工作之原因

(七) 青年提出薪資期望情形

107年10月青年勞工於應徵現職工作時有提出薪資期望者占37.0%，未提出者占63.0%。有提出薪資期望之青年勞工，原因以已知道一般薪資行情、已經設定理想的薪資水準比率較高，分別占57.4%、51.5%（如圖5）。未提出薪資期望者，原因則以雇主給的薪資福利已符合自己的期待占41.0%最高，自己經驗不足，不敢要求占31.7%次之，認為薪資不是重點，想先累積經驗占31.0%再次之（如圖6）。

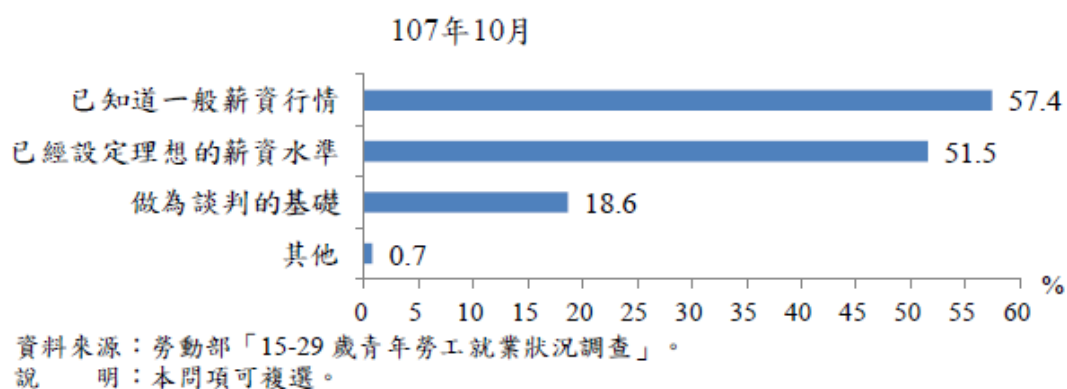


圖 5 青年勞工現職工作應徵時有提出薪資期望之原因

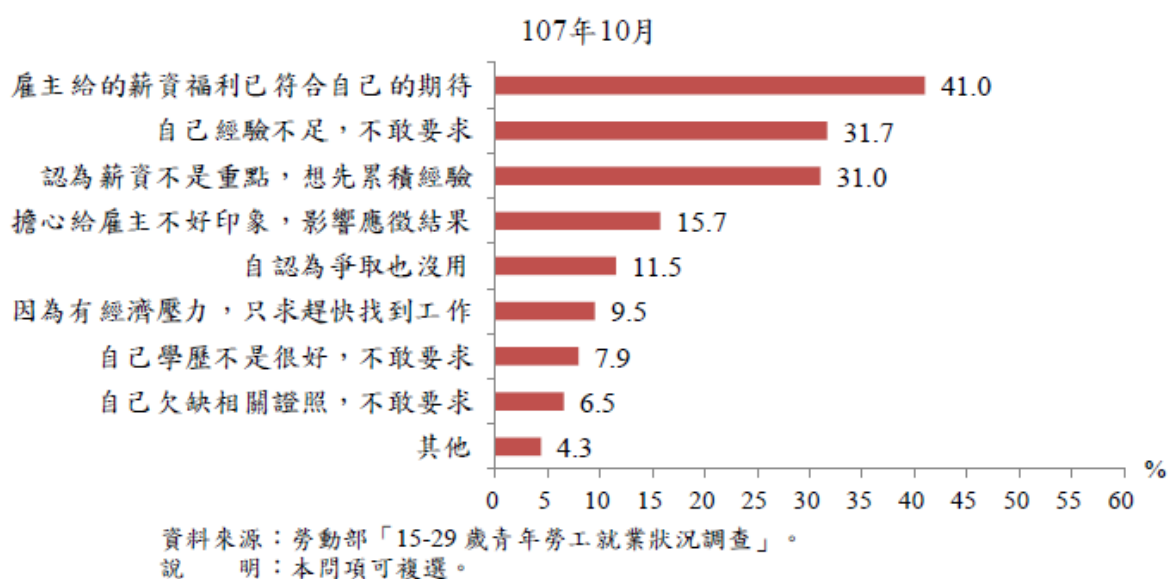


圖 6 青年勞工現職工作應徵時未提出薪資期望之原因

四、青年失業狀況

(一) 青年失業人數及失業原因

107年青年失業人數為20.3萬人，較106年減少0.2萬人或1.32%；失業原因以初次尋職失業者最多，非初次尋職者，則以「對原有工作不滿意」最多。與10年前（97年）比較，因初次尋職而失業者大幅成長15.57%，非初次尋職者則減少19.90%（詳見表9）。

表 9 青年失業人數及失業原因

單位：千人

年 別	總 計	初 次 尋 職	非 初 次 尋 職	工作場所業務 緊縮或歇業	對原有工 作不滿意	健康 不良	季節性或臨時 性工作結束	其 他 原 因
97 年	215	85	130	36	76	3	11	4
102 年	223	102	121	29	76	2	11	3
103 年	209	95	114	24	75	2	10	3
104 年	201	93	108	21	73	2	10	2
105 年	207	101	106	21	71	2	8	4
106 年	205	96	109	20	74	1	12	3
107 年	203	99	104	18	72	1	12	2
107年較 106年增減%	-1.32	2.62	-4.79	-9.66	-3.67	* —	* —	* —
107年較 97年增減%	-5.82	15.57	-19.90	-50.23	-6.18	* —	* —	* —

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

(二) 青年失業率

107 年青年失業率為 8.47%，較 106 年下降 0.25 個百分點，高於全體的 3.71%，主要係因青年初入職場尚在學習摸索階段，專業職能較為不足，工作期望與就業市場現況存有差距，且多非家計主要負擔者，轉換工作頻率高，惟隨年齡增長失業情勢回穩，由 15~24 歲之 11.54% 降至 25~29 歲之 6.37%，30~34 歲再降為 3.39%。依教育程度觀察，青年失業率以大學及以上 9.31% 最高，國中 8.61% 次之，專科 5.42% 最低（詳見表 10）。

表 10 我國青年失業率

單位：%

年 別	總 計	性 別		年 齡		教育程度				
		男	女	15~24 歲	25~29 歲	國中 及以下	高中	高職	專科	大學 及以上
97 年	8.34	8.95	7.75	11.81	6.38	9.86	8.56	7.98	6.08	9.34
102 年	9.41	9.90	8.92	13.17	7.11	11.52	9.93	8.52	6.15	10.14
103 年	9.06	9.51	8.61	12.63	6.84	10.85	9.84	8.33	6.50	9.50
104 年	8.70	9.05	8.34	12.05	6.55	7.55	9.61	8.26	6.07	9.20
105 年	8.89	9.24	8.53	12.12	6.76	8.90	8.21	8.00	5.75	9.72
106 年	8.72	8.88	8.55	11.92	6.58	7.20	8.74	7.92	6.28	9.46
107 年	8.47	8.96	7.96	11.54	6.37	8.61	7.10	7.69	5.42	9.31
107年較106年 增減百分點	-0.25	0.08	-0.59	-0.38	-0.21	1.41	-1.64	-0.23	-0.86	-0.14
107年較97年 增減百分點	0.13	0.01	0.21	-0.27	-0.01	-1.25	-1.46	-0.30	-0.67	-0.03

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

(三) 青年長期失業狀況

進一步依失業期間檢視青年長期失業的情況（如表 11），發現 15-19 歲與 20-24 歲青年長期失業者比例略低於全體平均，但在 25-29 歲年齡層青年長期失業情況高於其他兩個年齡層，與整體平均相當，此現象背後的可能原因之一是 15 至 24 歲者因初入職場，容易發生摩擦性失業，失業期間較短；而隨著年齡增長，發生結構性失業的比例增加，故失業期間也隨之延長。另一可能原因則是 15 至 24 歲的青年大多屬在學年齡，會進入職場之原因可能來自於家庭的經濟壓力，故無法中斷工作時間太長（李淑媛，2018）⁶。

表 11 我國青年長期失業比率

年 別	全體總平均	15-19 歲	20-24 歲	25-29 歲
2000	13.15	6.24	7.99	13.23
2001	14.39	6.16	8.45	13.97
2002	19.40	8.14	11.48	17.68
2003	20.78	8.20	13.01	19.80
2004	19.10	7.55	11.01	18.72
2005	17.28	5.72	10.30	15.61
2006	13.57	3.29	7.88	12.76
2007	13.91	3.94	7.87	13.68
2008	14.64	5.06	8.78	14.71
2009	15.87	6.01	11.07	16.30
2010	18.15	3.02	9.63	17.50
2011	16.38	4.44	7.06	16.87
2012	15.97	2.55	6.17	18.51
2013	15.64	3.90	8.08	19.49
2014	16.32	2.24	8.66	17.59
2015	15.74	10.07	6.89	17.64
2016	14.98	4.10	9.31	16.42
2017	14.30	5.39	7.95	15.33

資料來源：行政院主計總處，人力資源調查統計年報

⁶李淑媛(2018)，協助改善青年就業困境之研究，勞動部委託研究計畫。

(四) 青年失業週數

107 年青年失業者失業週數為 21.08 週，較 106 年減少 0.83 週，低於全體之 22.82 週，其中初次尋職失業者為 24.77 週，較 106 年增加 1.08 週，非初次尋職失業者為 17.58 週，較 106 年減少 2.76 週；依教育程度觀察，以高中 24.37 週最長，專科 15.79 週最短。另失業期間達 1 年以上之長期失業者比率為 11.03%，低於全體之 13.88%（詳見表 12）。

表 12 我國青年失業者失業週數

單位：週

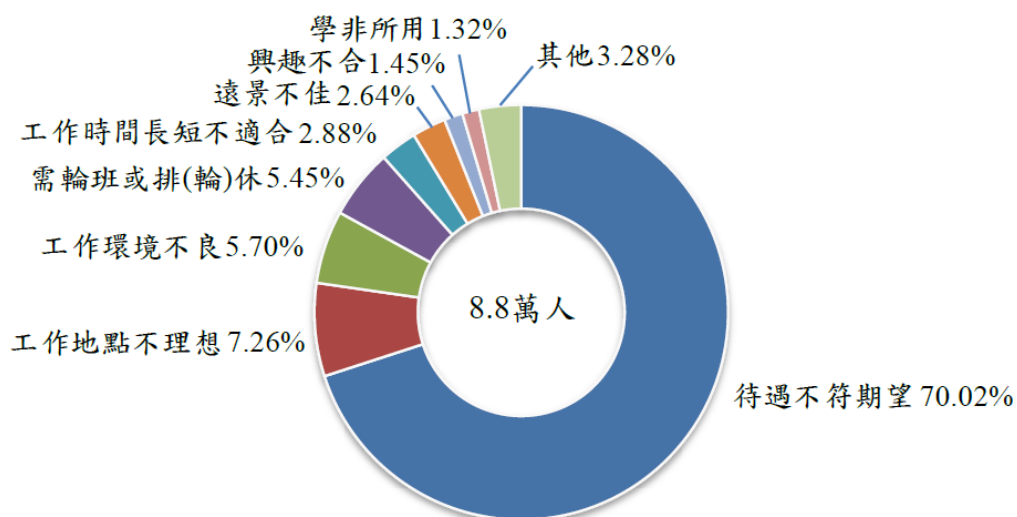
年別	總計	初次尋職	非初次尋職	年 齡		教育程度					長期失業者比率(%)
				15~24歲	25~29歲	國中及以下	高中	高職	專科	大學及以上	
97 年	22.41	23.93	21.41	19.32	25.64	23.86	23.28	22.53	23.08	21.65	11.38
102 年	23.31	25.88	21.13	18.69	28.53	21.41	20.81	22.27	22.25	24.31	13.20
103 年	23.20	25.71	21.10	19.17	27.84	26.03	21.32	22.60	22.10	23.49	12.48
104 年	22.34	25.00	20.06	18.11	27.35	20.33	26.23	19.54	21.19	23.00	11.98
105 年	22.75	25.96	19.70	19.91	26.13	16.30	22.74	24.03	20.16	22.96	12.28
106 年	21.91	23.69	20.34	19.92	24.31	20.15	29.68	19.34	25.58	21.58	11.16
107 年	21.08	24.77	17.58	20.20	22.18	15.87	24.37	22.92	15.79	20.88	11.03

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

說明：長期失業者係失業期間達 1 年(或 53 週)以上之失業者。

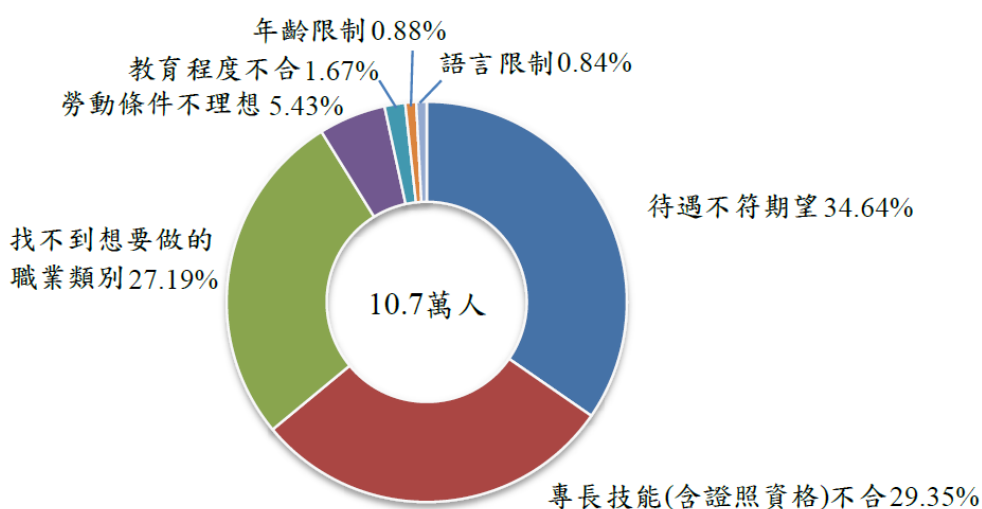
(五) 尋職過程

107年5月青年失業者19.5萬人，在找尋工作過程中有工作機會但未就業者8.8萬人或占45.28%，觀察其未就業原因，主要係待遇不符期望，占70.02%（詳見圖7）；未遇有工作機會者10.7萬人，占54.72%，其尋職遭遇之困難，以待遇不符期望占34.64%最高，專長技能（含證照資格）不合占29.35%居次，找不到想要做的職業類別占27.19%再次之（詳見圖8）。



資料來源：行政院主計總處「人力運用調查」。

圖 7 曾遇有工作機會之青年失業者未就業原因



資料來源：行政院主計總處「人力運用調查」。

圖 8 曾遇有工作機會之青年失業者未就業原因

五、非勞動力青年

107 年青年非勞動力人數為 196 萬人，較 106 年減少 10 萬人，未參與勞動之主要原因為求學及準備升學，計 192.6 萬人，占 98.28%（詳見表 13）。

表 13 我國青年未參與勞動之原因

單位：千人

年 別	總 計	想工作而未找工作且 隨時可以開始工作	求學及 準備升學	料理家務	身心障礙	其 他
97年	2,446	54	2,154	130	29	80
102年	2,264	42	2,095	49	21	58
103年	2,260	47	2,065	51	25	72
104年	2,200	41	2,039	39	18	63
105年	2,144	38	2,011	36	9	50
106年	2,060	21	1,978	28	3	29
107年	1,960	9	1,926	10	1	14
107年較 106年增減%	-4.86	-57.82	-2.61	-64.41	* ₋	-53.64
107年較 97年增減%	-19.87	-83.33	-10.56	-92.20	* ₋	-82.97

資料來源：行政院主計總處「人力資源調查」。

說 明：*₋為該項資料絕對數甚小，計算變動比率時，幅度顯大，易生誤會，故從略。

六、尼特族青年

尼特族(NEETs)是指不升學、不就業、不進修、不參加職訓或參加就業輔導的青年族群，其中有超過一半的人已放棄尋找工作，亦即沒有就業意願。李淑媛(2018)⁷以非勞動力人數扣除在學或準備升學者，再加上失業人口除以民間人口數來推估尼特族人數（詳見表14），發現近年來台灣青年NEET族的人數與比例在各年齡層有減少的趨勢，尼特族人數從民國89年的100萬9千人明顯下降至106年的47萬人，佔比也從14.14%下降至7.69%。其中15-19歲青年因為在學期間，所以尼特族現象相對其他年齡較少，但隨著年齡增長尼特族比例也隨之增加。若進一步依性別來檢視青年尼特族現象，則發現男性青年尼特族的比例較女性青年低（詳見表15），此可能與女性在婚後選擇專心照顧家庭有關。

⁷李淑媛（2018），協助改善青年就業困境之研究，勞動部委託研究計畫。

表 14 歷年青年尼特族人數推估

單位：千人

年	總計	15~19 歲	20~24 歲	25~29 歲	30~34 歲
89	1,009	76	224	312	397
90	1,077	85	248	333	411
91	1,080	76	257	341	406
92	1,036	68	250	335	383
93	963	56	228	319	360
94	905	50	206	312	337
95	841	42	185	294	320
96	816	39	175	278	324
97	831	40	183	285	323
98	910	42	193	314	361
99	867	37	186	286	358
100	781	38	174	231	338
101	727	33	176	193	325
102	707	34	180	179	314
103	688	36	186	182	284
104	615	30	171	161	253
105	565	24	156	160	225
106	470	15	131	142	182

資料來源：李淑媛（2018）。

註：「青年」界定在 15 至 29 歲，表中納入 30 至 34 歲者是為進行比較。

表 15 歷年青年尼特族所佔比例

單位：千人

年度	總計	15~19 歲	20~24 歲	25~29 歲	30~34 歲
89	14.14	4.11	13.26	17.82	21.47
90	15.18	4.74	14.40	19.09	22.40
91	15.32	4.45	14.83	19.10	22.25
92	14.81	4.15	14.39	18.43	21.24
93	13.87	3.51	13.29	17.14	20.28
94	13.11	3.19	12.32	16.32	19.24
95	12.21	2.66	11.43	15.19	18.19
96	11.86	2.46	11.30	14.35	17.88
97	12.08	2.53	12.17	14.68	17.45
98	13.23	2.67	13.01	16.44	18.89
99	12.64	2.35	12.77	15.39	18.20
100	11.48	2.39	11.93	13.15	16.96
101	10.83	2.06	12.00	11.65	16.35
102	10.67	2.15	12.29	11.23	15.80
103	10.57	2.35	12.51	11.73	14.62
104	9.62	2.01	11.44	10.60	13.41
105	9.02	1.65	10.43	10.54	12.52
106	7.69	1.08	8.70	9.29	10.74

資料來源：李淑媛(2018)。

註：「青年」界定在 15 至 29 歲，表中納入 30 至 34 歲者是為進行比較。

第三節 我國青年職涯發展分析⁸

一、青年初入職場尋職歷程及初次工作經驗

(一) 青年初次尋職前之準備情形

根據勞動部「107年15-29歲青年勞工就業狀況調查」，51.3%的青年初次尋職前有做過準備，準備的方式以「增加打工經驗」占28.0%最高，「考取專業證照」22.0%居次，「做職業興趣分析」16.8%再次之。按性別觀察，初次尋職前有做過準備的比率，以女性的54.1%高於男性的48.4%。按教育程度觀察，初次尋職前有做過準備的比率隨著教育程度的提高而增加，由「國中及以下」之20.8%增至「研究所」67.6%（詳見表16）。

表 16 青年勞工初次尋職前做過的準備

單位：%

項目別	合計	有做 準備							未做 準備
			增加 打工經驗	考取 專業證照	做職業 興趣分析	找老師諮詢 就業方向	參加 就業講座	其他	
101年10月	100.0	58.3	36.7	25.6	18.3	9.0	7.4	1.0	41.7
103年10月	100.0	53.4	30.3	23.8	18.1	8.8	6.8	1.2	46.6
105年10月	100.0	54.1	28.6	25.2	21.3	9.4	8.0	0.2	45.9
107年10月	100.0	51.3	28.0	22.0	16.8	8.1	7.7	1.8	48.7
性別									
男	100.0	48.4	26.4	19.1	16.3	7.9	6.5	1.8	51.6
女	100.0	54.1	29.6	24.8	17.2	8.3	8.9	1.9	45.9
教育程度									
國中及以下	100.0	20.8	14.5	4.6	3.2	2.0	3.8	-	79.2
高中（職）	100.0	34.8	24.4	8.0	9.9	4.4	2.5	0.4	65.2
專科	100.0	50.6	33.2	30.3	9.5	6.7	4.8	0.0	49.4
大學	100.0	58.5	31.1	27.9	20.1	8.6	9.3	2.3	41.5
研究所	100.0	67.6	21.3	27.9	25.7	20.0	16.8	5.2	32.4

⁸勞動部（2019），107年15-29歲青年勞工就業狀況調查。

資料來源：勞動部「107年15-29歲青年勞工就業狀況調查」。

(二) 青年尋職時間及初次就業年齡

青年初次就業年齡平均為 21.4 歲，較 10 年前增加 0.4 歲，初次就業尋職時間以「1 個月（含）以內」占 68.5%為最高，其次「超過 1 個月-3 個月（含）」占 19.0%，二者合計占 87.5%，尋職時間超過半年者占 5.1%。平均尋職時間為 1.8 個月，較 105 年減少 0.2 個月。按性別觀察，男性青年勞工平均尋職時間 2.1 個月，較女性 1.5 個月多 0.6 個月；按年齡觀察，25-29 歲平均尋職時間 2.2 個月，較 15-19 歲者 0.7 個月及 20-24 歲者 1.4 個月長（詳見表 17）。

表 17 青年初次就業尋職時間及年齡

單位：%、月、歲

項目別	合計	1 個月 (含)以內	超過 1 個月 -3 個月(含)	超過 3 個月 -6 個月(含)	6 個月以上	平均 尋職時間	初次就業 平均年齡
97 年 10 月	100.0	55.3	30.9	10.0	3.8	1.8	21.0
99 年 10 月	100.0	56.7	27.6	10.6	5.0	2.3	21.2
101 年 10 月	100.0	35.0	40.6	13.8	10.7	2.1	21.2
103 年 10 月	100.0	30.4	46.5	13.7	9.4	2.1	21.7
105 年 10 月	100.0	59.8	23.8	10.8	5.7	2.0	21.7
107 年 10 月	100.0	68.5	19.0	7.3	5.1	1.8	21.4
性別							
男	100.0	65.2	20.9	7.2	6.7	2.1	21.4
女	100.0	71.7	17.3	7.4	3.6	1.5	21.5
年齡							
15-19 歲	100.0	84.8	13.1	2.2	-	0.7	17.2
20-24 歲	100.0	71.6	18.5	7.3	2.6	1.4	20.5
25-29 歲	100.0	64.4	20.2	8.1	7.4	2.2	22.6

資料來源：勞動部「107年15-29歲青年勞工就業狀況調查」。

(三) 青年初次尋職所遭遇之困難

47.9%青年初次尋職曾遭遇困難，較 105 年減少 3.2 個百分點，所遭遇的困難以「經歷不足」占 27.4%最高，其次是「不知道自己適合做哪方面工作」占 27.3%，「技能不足」占 16.5%，「求職面試技巧不足或不會寫履歷」占 15.2%，沒有遇到困難者

占 52.1%。按初次就業年齡觀察，初次尋職曾遭遇困難的比率，25-29 歲占 54.7%，較 15-19 歲者及 20-24 歲者高（詳見表 18）。

表 18 青年勞工初次尋職遭遇的困難

單位：%

項目別	合計	有遇到困難										沒有遇到困難
		遇到困難	經歷不足	不知道 自己適合 哪方面工 作	技能 不足	求職面試 技巧不足 或不會寫 履歷	工作內 容要求 不了解	適合 的 職缺 少	學歷 不足 (註)	求職管 道 不足	其 他	
97 年 10 月	100.0	46.9	21.8	26.3	18.6	16.9	11.8	11.4		9.9	1.6	53.1
99 年 10 月	100.0	49.2	31.9	26.4	18.5	16.4	11.3	13.4	12.1	10.3	2.0	50.8
101 年 10 月	100.0	62.5	36.6	33.6	18.8	16.0	12.5	15.0	10.0	7.8	0.5	37.5
103 年 10 月	100.0	54.2	30.6	30.1	17.2	14.4	11.6	12.2	7.1	6.8	0.4	45.8
105 年 10 月	100.0	51.1	30.1	28.8	19.1	16.6	13.2	12.0	8.2	7.8	0.5	48.9
107 年 10 月	100.0	47.9	27.4	27.3	16.5	15.2	12.9	9.5	7.0	6.2	0.8	52.1
初次就業年齡												
15-19 歲	100.0	41.4	21.1	24.9	13.8	8.9	7.8	6.2	10.3	5.1	0.6	58.6
20-24 歲	100.0	49.5	29.2	29.0	17.1	16.9	14.1	10.6	6.0	6.6	0.7	50.5
25-29 歲	100.0	54.7	32.6	22.2	19.7	21.1	18.7	11.0	4.8	6.6	1.4	45.3

說明：本問項可複選。

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(四) 青年初次就業的主要考量因素

歷年之調查，青年初次就業考慮因素多以「薪資及福利」及「工作穩定性」為主，107 年分別占 57.6%及 55.8%，再其次是「通勤方便」占 47.8%，「能學習到知識技能」占 45.8%。按性別分，兩性考慮因素前 2 名者均超過 5 成，為「薪資及福利」及「工作穩定性」，另女性尚有「通勤方便」之因素亦超過半數。按教育程度觀察，國中及以下者考慮因素以「通勤方便」最高，高中（職）者以「工作穩定性」最高，專科以上者均以「薪資及福利」最高（詳見表 19）。

表 19 青年勞工初次尋職時選擇工作的考慮因素

單位：%

項目別	合計	薪資 及福 利	工作 穩定 性	通勤 方便	能學 習到 知識 技能	能學以 致用的 工作	符合 自己 興趣 的工 作	有 發 展 前 景	有 升 遷 機 會	有 挑 戰 性	工作 負擔 較輕	其 他
97 年 10 月	100.0	55.0	41.1	31.0	38.2	25.9	33.4	26.6	10.5	8.1	5.3	3.2
99 年 10 月	100.0	51.6	54.5	42.1	49.0	44.2	44.7	35.2	21.9	22.6	7.8	2.5
101 年 10 月	100.0	61.1	58.5	48.8	47.6	38.3	42.1	32.6	20.9	18.2	10.9	0.5
103 年 10 月	100.0	60.8	59.3	50.7	48.0	40.8	44.3	37.7	25.1	24.7	10.1	0.4
105 年 10 月	100.0	61.5	63.2	51.1	49.0	42.4	44.3	38.1	23.1	21.4	9.4	-
107 年 10 月	100.0	57.6	55.8	47.8	45.8	42.7	40.6	31.6	20.3	19.2	10.1	0.5
性別												
男	100.0	54.5	54.6	43.3	48.3	42.7	38.9	34.9	23.1	21.5	11.5	0.5
女	100.0	60.5	57.1	52.2	43.3	42.7	42.2	28.4	17.5	16.9	8.8	0.6
教育程度												
國中及以下	100.0	35.9	37.8	47.1	31.4	26.0	17.6	9.3	4.2	5.5	21.7	1.3
高中（職）	100.0	48.2	53.5	52.6	37.6	30.8	34.9	19.0	13.4	13.1	14.3	0.4
專科	100.0	60.3	59.4	50.4	48.0	45.6	36.9	25.4	17.5	20.6	10.0	0.0
大學	100.0	61.2	58.0	47.6	48.4	46.7	43.6	36.6	23.6	21.2	8.1	0.6
研究所	100.0	71.4	55.2	32.6	59.8	58.6	51.9	50.8	27.9	30.7	5.3	-

說明：本問項可複選。

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(五) 青年應徵第一份工作時對薪資的期望

根據勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」，26.6%青年於應徵第一份工作時有提出薪資期望，未提出者占 73.4%。有提出薪資期望之青年勞工，原因以「已知道一般薪資行情」、「已經設定理想的薪資水準」比率較高，分別占 57.7%、46.9%。未提出薪資期望者，原因則以「自己經驗不足，不敢要求」占 42.8%最高，「認為薪資不是重點，想先累積經驗」占 34.0%次之，「雇主給的薪資福利已符合自

己的期待」占 29.2%再次之。

二、青年職涯發展歷程

(一) 青年離開第一份工作的主因

根據調查結果，5 成 4 青年曾轉換工作，離開第一份工作的原因以「想更換工作地點」為最高，占 18.2%，其次為「待遇及福利差」占 17.2%，「工作無發展前景」占 16.0%。按性別觀察，男性目前工作為第一份的比率為 49.5%，高於女性的 42.2%；離開第一份工作的原因，兩性均以「想更換工作地點」為最高，分占 16.1%及 20.2%（詳見表 20）。

表 20 青年勞工離開第一份工作的原因

單位：%

項目別	合計	目前工作為第一份工作	不是第一份工作，離開的原因								
			小計	想更換工作地點	待遇及福利差	工作無發展前景	工作環境不佳	性向不合	工作太累、壓力大	個人技能無法有效發揮	與同事或主管相處困難
99 年 10 月	100.0	41.3	58.7	15.2	17.4	17.6	9.3	7.1	8.1	5.8	4.7
101 年 10 月	100.0	38.1	61.9	19.9	20.8	20.5	11.4	9.1	9.9	7.5	5.0
103 年 10 月	100.0	41.3	58.7	18.7	19.6	18.3	10.2	8.4	9.5	6.7	5.7
105 年 10 月	100.0	41.0	59.0	19.9	19.4	19.6	10.0	9.0	8.8	7.7	5.8
105 年 10 月	100.0	45.8	54.2	18.2	17.2	16.0	9.0	6.8	8.8	6.0	6.2
性別											
男	100.0	49.5	50.5	16.1	15.3	14.8	9.0	6.4	6.6	5.1	4.7
女	100.0	42.2	57.8	20.2	19.1	17.2	9.0	7.3	11.0	6.8	7.7

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(二) 青年轉換工作意願及其考量因素

68.6%的青年將在現職繼續發展，31.4%則打算轉換工作，較 105 年的 28.8% 增加 2.6 個百分點。打算換工作的原因以目前工作「待遇太低」占 14.2%最高，其次為「工作無發展前景」占 12.3%，「工作太累、壓力大」占 7.6%再次之。按性別觀察，兩性打算換工作的比率，女性為 32.6%，高於男性之 30.1%（詳見表 21）。

表 21 青年打算轉換工作情形

單位：%

項目別	合計	沒有打算	有打算，原因為							
			小計	待遇太低	工作無發展前景	工作太累、壓力大	個人技能無法有效發揮	興趣不合	工作環境不佳	想自行開創事業
97 年 10 月	100.0	71.4	28.6	12.2	11.8	6.1	4.9	4.8	4.0	2.5
99 年 10 月	100.0	66.1	33.9	17.6	15.5	8.2	5.3	6.0	5.8	5.1
101 年 10 月	100.0	68.0	32.0	15.4	13.7	8.4	5.7	5.8	5.7	4.9
103 年 10 月	100.0	72.0	28.0	13.9	11.5	6.6	4.8	5.8	4.0	4.1
105 年 10 月	100.0	71.2	28.8	14.1	13.7	5.5	5.6	5.8	4.0	5.0
107 年 10 月	100.0	68.6	31.4	14.2	12.3	7.6	5.7	5.4	4.4	4.2
性別										
男	100.0	69.9	30.1	14.4	12.3	7.1	5.2	4.8	5.0	4.9
女	100.0	67.4	32.6	14.1	12.4	8.1	6.2	6.0	3.9	3.5

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(三) 青年工作經驗

54.2%的青年勞工曾換過工作，以換過「1 個工作」者占 25.5%較多，「不曾換過工作」者占 45.8%。青年從踏入職場至今，工作總年資平均為 3.2 年，平均做過 2.0 個工作，亦即平均每一工作做 1.6 年，而目前工作中的現職年資平均為 2.0 年，比平均每一工作時間長 0.4 年，顯示青年勞工在就業初期為尋得合適自己的工作比較容易換工作，惟歷經就業市場磨合期後，工作穩定度隨之提升（詳見表 22）。

表 22 青年工作經驗

單位：%、個、年

項目別	合計	不曾換過工作	曾換過工作					平均做過幾個工作	平均工作總年資	現職平均年資
			1 個	2 個	3 個	4 個	5 個以上			
97 年 10 月	100.0	37.3	28.1	20.9	7.9	3.3	2.5	2.3	3.8	2.1
99 年 10 月	100.0	41.3	27.5	18.2	7.2	3.4	2.4	2.1	3.9	2.4
101 年 10 月	100.0	38.1	28.2	16.7	8.5	3.9	4.7	2.3	3.1	1.6
103 年 10 月	100.0	41.3	27.9	17.8	7.5	3.1	2.4	2.1	3.3	2.0
105 年 10 月	100.0	41.0	32.5	13.7	6.4	3.7	2.6	2.1	3.2	1.9
107 年 10 月	100.0	45.8	25.5	16.6	6.3	3.4	2.4	2.0	3.2	2.0

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(四) 青年之計薪方式及薪資成長情形

79.3%的青年目前工作薪資的給付方式為月薪制，時薪制占 13.3%。青年目前每月工作薪資平均為 30,607 元，較初次就業時的平均起薪 26,052 元增加 4,555 元，較 105 年增加 1,180 元。目前工作薪資較初次就業起薪增加者占 62.6%，不變者占 26.2%，減少者占 11.2%（詳見表 23）。

表 23 青年勞工現職工作薪資較初次就業起薪之增減情形

單位：元、%

項目別	目前工作 平均每月薪資	初次就業 平均每月薪資	合計	平均每月薪資增減情形			平均每月 薪資增長
				增加	不變	減少	
101 年 10 月	27,425	23,984	100.0	51.7	37.5	10.8	3,441
103 年 10 月	28,925	25,506	100.0	55.2	34.2	10.6	3,419
105 年 10 月	29,427	25,540	100.0	58.9	28.3	12.8	3,887
107 年 10 月	30,607	26,052	100.0	62.6	26.2	11.2	4,555

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(五) 青年於現職工作之加薪狀況

61.1%的青年勞工現職工作曾獲加薪，獲得加薪的理由以「個人在原職務表現良好」、「公司全面調薪」的比率較高，分占 19.5%、18.0%，其次是「個人服務年資增加」占 16.8%，再次是「個人職務晉升」占 15.5%，而「配合基本工資調整」占 13.3%。

按性別觀察，男性曾獲加薪比率 60.8%，女性為 61.4%，男性獲得加薪的理由以「公司全面調薪」占 18.9%最高，女性則以「個人在原職務表現良好」占 21.3%最高（詳見表 24）。

表 24 青年現職工作曾獲加薪情形

單位：%

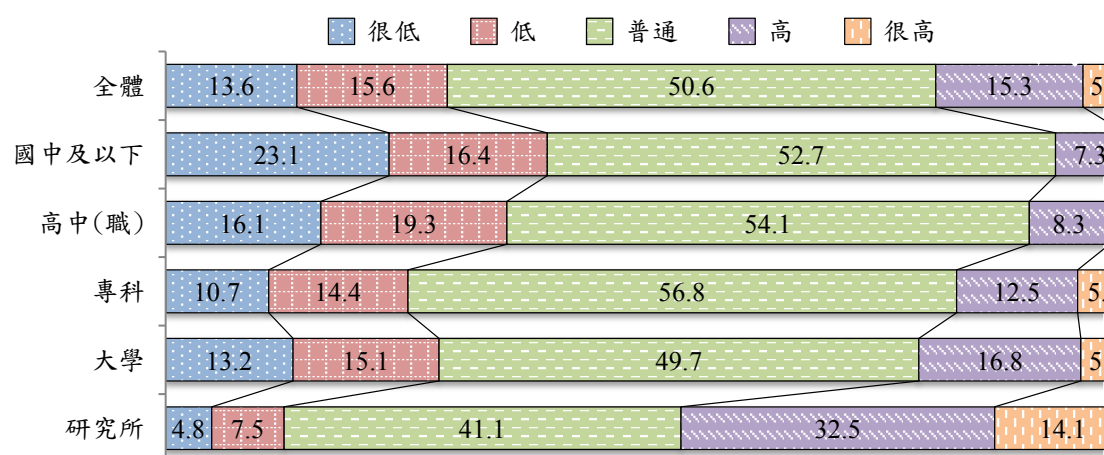
項目別	合計	曾獲加薪	個人在原職務表現良好	公司全面調薪	個人服務年資增加	個人職務晉升	配合基本工資調整	公司獲利增加	個人完成新的訓練課程或取得新的證照	公司擔心我會離職	其他	未獲加薪
總計	100.0	61.1	19.5	18.0	16.8	15.5	13.3	3.9	3.6	1.8	1.7	38.9
性別												
男	100.0	60.8	17.6	18.9	17.6	15.3	14.2	4.2	4.5	1.8	0.8	39.2
女	100.0	61.4	21.3	17.2	16.0	15.7	12.4	3.6	2.8	1.8	2.6	38.6

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(六) 青年對於學以致用之認知情形

70.8%的青年勞工覺得學校所學與目前工作尚能學以致用（程度為普通以上）。

整體而言，教育程度愈高，感到學以致用程度愈高（詳見圖 9）。



資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

圖 9 青年認為學校所學與目前工作學以致用的程度

(七) 獲得現職工作的方式

青年獲得現職工作的方式，以「從私立就業服務機構提供之求職管道」占 41.3%最高，其次為「親友推薦」占 31.3%，再其次是「公司機構網站」占 10.3%、「從政府提供之求職管道」占 9.1%。按教育程度觀察，高中（職）以下獲得現職之方式，主要以透過「親友推薦」為主，專科以上則以「從私立就業服務機構提供之求職管道」找工作的比率較高（詳見表 25）。

表 25 青年勞工獲得目前工作的方法

單位：%

項目別	合計	從私立就業服務機構提供之求職管道			親友推薦	公司機構網站	從政府提供之求職管道	透過網站應徵			自我推薦	社群網站	師長推薦
		服務機構提供之求職管道	透過網站(或APP)應徵	現場服務				透過網站應徵	現場服務	參加政府機關考試			
總計	100.0	41.3	39.1	2.1	31.3	10.3	9.1	6.0	2.5	1.0	6.5	6.4	5.8
教育程度													
國中及以下	100.0	26.6	20.8	5.8	52.8	2.9	9.9	2.2	6.9	-	8.4	4.6	4.3
高中(職)	100.0	31.5	27.7	4.0	40.8	6.6	11.3	8.1	3.7	0.1	9.2	8.5	6.9
專科	100.0	40.0	35.3	3.7	24.0	12.2	9.4	6.8	2.7	0.5	5.3	10.6	8.6
大學	100.0	45.9	44.8	1.0	27.8	11.2	8.4	5.7	1.7	1.3	5.5	5.7	4.8
研究所	100.0	47.5	45.7	1.8	18.2	18.3	6.9	3.1	1.5	2.3	5.3	4.4	9.2

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(八) 青年赴海外工作意願

77.3%的青年沒有打算到海外工作，有打算者占 22.7%，依海外工作地區，打算到「中國大陸、港澳」占 12.9%最高，「東北亞（日本、韓國等）」占 8.9%居次，「美國、加拿大」占 6.8%再次之。按性別觀察，男性有打算到海外工作者，占 24.3%，高於女性的 21.2%。按教育程度分析，「研究所」者有打算到海外工作的比率為 31.4%最高，「高中（職）」者為 16.6%最低（詳見表 26）。

表 26 青年打算到海外工作情形

單位：%

項目別	合計	沒有打算	有打算	中國大陸、港澳	東北亞	美國、加拿大	東南亞	紐澳	歐洲	中南美洲	其他
總計	100.0	77.3	22.7	12.9	8.9	6.8	5.7	5.4	3.2	0.2	0.3
性別											
男	100.0	75.7	24.3	15.5	10.0	7.4	7.1	4.7	2.7	0.0	0.6
女	100.0	78.8	21.2	10.4	7.9	6.3	4.3	6.2	3.8	0.3	0.1
教育程度											
國中及以下	100.0	81.6	18.4	6.0	5.4	-	3.0	3.9	2.2	-	2.2
高中(職)	100.0	83.4	16.6	9.6	6.9	4.4	2.3	5.0	0.9	0.2	0.3
專科	100.0	79.0	21.0	7.8	10.9	9.6	0.5	11.3	3.0	-	-
大學	100.0	75.3	24.7	14.2	9.7	7.2	7.1	5.4	3.9	0.2	0.3
研究所	100.0	68.6	31.4	20.3	10.5	14.5	10.2	4.4	6.6	0.2	-

資料來源：勞動部「107 年 15-29 歲青年勞工就業狀況調查」。

(九) 其他青年就業及職涯相關調查

草根影響力文教基金會於 105 年調查 1,070 位 18-40 歲青年對於目前就業的看法。此次調查結果發現，青年對於自己未來就業之信心度相較於該單位於 2013 年所做調查有下降趨勢，而赴海外工作意願有上升的趨勢，相關調查結果摘述如下（草根影響力文教基金會，2016）：

1. 有 1%受訪者表示就讀大學時有打工經驗，一半以上(57.8%)的打工族每月收入低於 1 萬元。大學生不能如期畢業而延畢者佔 13%，大學畢業後的最優先選擇為就業，佔 65.3%；選擇國考或就業考，佔 10.1%。
2. 在學生期望畢業後第一份全職工作月薪，平均值是 34,760 元，而已畢業就業者之實際月薪是 28,440 元，期望與實際的差距為 6,320 元。國立大學與私立大學在學生的期望畢業月薪差距是 4,766 元，畢業生實際月薪差距是 4,230 元。
3. 在學生中，不知道教育部所設立之「大專校院就業職能平台(UCAN)」的比例為 4%，知道的比例是 45.6%，知道使用過但沒實質幫助佔 12.3%，知道使用過且認為對於就業選擇有幫助的比例只有 5.6%。

4. 5%受訪者表示參加過「就業博覽會」，其中 59.6%受訪者認為就業博覽會對促進整體就業有幫助；亦有 16.0%受訪者認為無幫助。
5. 在對找工作謀職最有幫助項目，依序為：外語能力(35.4%)、專業證照(27.7%)、人脈關係(22.8%)。
6. 超過半數(51.9%)的青年人願意赴海外就業，年齡層愈低的青年人到海外就業的意願愈高:18~24 歲(68.5%)、25~29 歲(56.8%)、30~34 歲(50.8%)、35~40 歲(41.2%)。
7. 有 1%受訪者表示未來有創業打算，此比例(43.1%)相較於三年前所作之調查比例(39.4%)高。
8. 過半的受訪者(53.0%)對自己未來的工作前途與前景有信心，然而此信心比例較三年前的信心比例(65.1%)為低。

另外，根據張老師基金會於 108 年所執行之「兩岸四地青年求職需求調查研究」⁹，共蒐集 1,829 份問卷，包括台灣 792 人、香港 242 人、澳門 139 人以及廣州 656 名青年的資料，調查對象以大學生為主，調查就生涯阻礙因素、生涯動機、生涯定向、就業準備度、社會支持及心理資源等面向，探討青年在求職時的阻力與需求。調查結果發現四地青年都不確定自己想要做什麼工作，阻礙生涯發展的三大因素包括欠缺認識自己和做決策的能力、正確且能協助生涯抉擇的參考資料太少，以及現有教育制度、社會價值對個人職業抉擇的限制。該研究進一步指出四地青年都受升學主義影響，很多青年以為自己自主做選擇，其實仍被社會觀念影響很深，例如傾向認為當醫師、律師較好。此外，性別平等觀念在台灣推行多年，女性在職涯選擇上更自主多元，但男生的職涯抉擇仍受社會觀念限制，想法上較傳統。調查進一步比較四地青年對未來就業目標的確定程度，發現澳門青年對職業目標最為確定，香港青年最不確定。在就業準備度方面，廣州青年準備最充分、面對就業的抗壓性也最高。調查也分析青年隨環境改變來適應和規畫生涯的能力，以香港青年的表現最好。在生涯方面則分成生涯復原力、生涯洞察力、生涯認同等 3 個層面。調查發現四地青年在生涯洞察力並無明顯差異，但生涯復原力（適應環境改變的能力）則以香港青年表現較佳，生涯認同則以廣州青年表現較佳，生涯動機整體表現以香港青年表現最佳。

⁹ 張老師基金會（2019），兩岸四地青年求職需求調查研究，張老師基金會。

此外，1111 人力銀行於 2017 年所進行之「2017 新鮮人就業意向」¹⁰調查，針對應屆畢業生會員進行立意抽樣調查，結果顯示 8 成 5 的社會新鮮人預計畢業後直接投入職場，其中包含 1 成 7 的應屆畢業生在畢業前就已先找到工作，新鮮人預計待業期平均高達 2.4 個月，與學群交叉分析的結果顯示，醫藥衛生/環境保護學群預估的待業期最短，其次為商管/財經/民生學群。而建築/設計/藝術學群待業期最長。新鮮人的期待薪資平均為 32,265 元，若與 1111 人力銀行調查 2017 年企業進用新鮮人的平均給薪水準 28,004 元相較，仍有高達 4,261 元的「期待落差」。各學群的期待薪資進行分析，理工/資訊/運輸學群期待薪資最高，其次為醫藥衛生/環境保護學群以及商管/財經/民生學群。各學群的期待薪資進行分析，理工/資訊/運輸學群期待薪資最高，其次為醫藥衛生/環境保護學群以及商管/財經/民生學群。新鮮人最想投入的產業別由「資訊科技」拔得頭籌，而「民生服務業」居第二名，工商業服務名列第三。在新鮮人理想職務上，則以「管理幕僚/人事行政」、「業務貿易/客服門市」、「美容美髮/餐飲旅遊」為主。5 成 8 職場新兵選擇第一份工作的主要考量，認為符合「個人興趣」(64.7%)為首要，其次才考量「專長/所學相關」(55.9%)與「薪資待遇」(52.6%)。另外，社會新鮮人眼中憂慮「薪水不足以應付生活開銷」、「同事/主管/老闆難相處」及「能力不足無法應付工作所需」，顯見起薪低落、人合以及自信心不足，已成為新鮮人就業最擔心的三大隱憂。進一步了解新鮮人的經濟壓力，有高達 4 成 1 受訪者有學貸或其它負債需要償還，平均擔負了 205,911 元的學貸，甚至有 1 成 7 的學貸金額高達 31 萬元以上，學貸的普及雖然減緩了不少家庭學子在就學時的經濟壓力，但同時也造成了新鮮人一出社會即負債數十萬的異象，讓「入不敷出」成為新鮮人進入就業市場最大隱憂。。在赴海外就業意願方面，受訪新鮮人中有高達 6 成 3 有意赴海外工作，其中包含 26.1%屬意短期外派工作、25.9%欲從事海外正職工作，另 11.1%則偏好打工渡假。赴海外工作的主要原因仍以「開拓國際視野/成為國際人才」、「國內薪資環境低落」、「取得海外工作經驗/為職涯加分」為主。進一步詢問有意赴海外工作者的期待薪資，平均落在 50,905 元的水準，明顯高出新鮮人台工作的平均期望薪資（32,265 元）。

延伸青年海外就業的議題，根據 1111 人力銀行於 105 年 10 月份所做「7、8 年級生海外工作意願調查」，其結果顯示在 35 歲以下的年輕上班族中，超過 7 成 7

¹⁰ 1111 人力銀行（2017），2017 新鮮人就業意向調查，<https://www.1111.com.tw/news/survey/105069/>

有意願到海外工作，其中有 3.4%已經在海外工作，最想去國家前三名分別為日本、美國和新加坡。調查進一步分析年輕人赴外工作原因，主要是認為海外工作具備「薪資優渥」、「福利佳」、「工作內容符合興趣」等條件，且可以「拓展個人視野」、「加強語言能力」、「發展機會及空間較大」。分析調查結果，因應全球化趨勢，國際視野及全球移動力已成重要職場競爭力；另外，除看好海外薪資條件較佳外，提升語言能力、增加海外工作及生活經驗、探索職涯方向等，都使青年海外工作意願長期居高不下；加上赴外管道的多元及便利性，也讓上班族赴海外工作機會越來越多。

另外，草根影響力文教基金會委託醒吾科技大學民調中心進行民眾對於台灣青年外漂議題的看法，結果顯示家人或本人至海外就業的外漂年齡，18-30 歲占 41.58%，海外就業的外漂職業以科技業(32.97%)和服務業(40.60%)最多，海外就業的外漂原因則以到國外能開拓國際視野(25.13%)、國外市場大/有發展性/就業或創業機會多(24.67%)、台灣找不到合適就業機會(20.66%)為前三高。再者，受訪者認為青年海外就業最迫切需解決的問題，則以提供青年多元就業媒合輔導或創業募資輔導措施(26.50%)、進行國內產業創新轉型升級、提升國內就業環境機會(22.89%)、鼓勵國內企業對員工提高薪資所得的獎勵措施(21.89%)為前三高。

第四節 我國政府推動職涯輔導之相關措施

盤點我國青年職涯輔導之相關政策與措施，計有如表 27 所列之相關措施，包括職業相關平台或工具之建置(職業訊息系統—jobbooks 工作百科、RICH 職場體驗網)、產業界參與或應用職能基準以培育人才、成立青年職涯發展中心、校園職涯輔導相關方案(校園職涯諮商師駐點、建置高中學生生涯檔案、國中與高中職學生生涯輔導)、青年就業專櫃一案到底就業服務、職場學習及再適應計畫、青年就業培訓(青年就業達人班、職場達人職涯講座計畫)、青年就業領航計畫等，非常多元。

表 27 我國勞動部推動職涯輔導措施一覽表

措施名稱及內容	適用對象及辦理方式
1.建置職業訊息系統與職業心理測驗線上評量工具	在校學生及一般個人；於台灣就業通網站建置「職業訊息系統—JOBOOKS 工作百科」，參採美國勞工統計局的 O*NET ONLINE 模式，包括職務簡介、工作內容說明、職能基準、平均薪資、影音介紹等

措施名稱及內容	適用對象及辦理方式
	資訊，並可直接連結到台灣就業通網站查詢工作機會與職訓課程。
2.編修或購買職業心理測驗、職業訓練評估工具及建立運用制度	國中、高中職、大專校院學生、一般個人，協助一般國民及在校學生、職訓受訓學員擇業、轉業或工作適應，使用各種心理測驗工具包括人格、性向、價值觀、興趣、能力等類別，進行評估與診斷，以了解個人特質和需求，助於職業生涯之規劃。
3.建置青年職場體驗資訊平臺(RICH 職場體驗網)	16-29 歲在學生；勞發署結合相關大專校院、民營企業、公部門及非營利組織的力量，辦理各項多元職場體驗專案，整合於 RICH 職場體驗網，共同為在學青年提供優質的工讀見習環境，讓青年累積職涯歷練經驗，為未來進入職場增加能量。
4.引導產業界參與或應用職能基準以培育人才	包括職能基準之建立與應用、職能基準建立與應用之研習，並建置 iCAP 專屬網站。
5.成立青年職涯發展中心	15 至 29 歲青年；目前已於高雄、台中、新竹、台南、新北、台北成立 YS 青年職涯發展中心，透過團體講座課程、或個別職涯諮詢服務，協助青年職涯規劃與就業。
6.校園職涯諮商師駐點計畫	大專校院青年學子；規劃職涯諮商師進駐校園，協助大專院校在學學生進行就業準備。
7.建置高級中等學校學生生涯檔案	適用對象為高中職教師及學生；提供高中學生能經由個人的自我與生涯的覺察、探索、統整與做決定的生涯規劃歷程，透過建置生涯探索及生涯檔案內容，清楚呈現學生個人生涯事蹟，協助學生進行生涯規劃與準備。
8.國中與高中職學生生涯輔導實施方案	國中與高中職學生；建構兼具彈性與支持力的環境條件，包括政策制度、教育人員、家長社區、資訊總平臺、研究發展機制等，來協助生涯輔導工作之進行。

措施名稱及內容	適用對象及辦理方式
9.設置青年就業專櫃及建置青年就業服務資訊平臺，提供一案到底及完整資訊之就業服務	29 歲以下之失（待）業者；針對初次尋職或就業方向不明確之 15 歲至 29 歲有就業意願青年設置單一服務入口，提供個別化及精緻就業服務。
10.辦理職場學習及再適應計畫	15 歲以上未滿 24 歲，未升學未就業、偏遠地區或高危機關懷之弱勢青少年，透過事業單位或團體，提供職場學習及再適應之機會，使其重返職場。
11.辦理青年就業達人班	所有青年；邀請知名企業主管及專家名人，分享職場文化、人生經驗分享及建議，協助青年朋友瞭解職場生態，探索職業興趣，藉以強化青年個人職業能力，建立正確職場工作態度，增進青年就業率。
12.辦理職場達人職涯講座計畫	15 至 29 歲之青年，及對就業市場趨勢及職涯規劃有興趣之民眾；藉由知名職場達人專題演講，分享職場經驗及解析目前產業趨勢，提升青年對職場的認識。
13.青年就業領航計畫（青年教育與就業儲蓄帳戶方案）	高中職應屆畢業生；有意願參與計畫之應屆畢業生由勞動部媒合就業，雇主指派專人指導青年於工作場所內進行實務訓練，雇主並得依規定申請訓練指導費。參加計畫青年需加入「青年儲蓄帳戶」，以儲蓄帳戶方式，提供青年每人每月新臺幣 1 萬元，以作為青年未來就學、就業或創業之用。

第五節 我國青年就業狀況與職涯發展綜整分析

我國青年失業率雖高於整體失業率甚多，但再進一步分析，青年失業率在 20 至 24 歲飆高，但到了 25-29 歲就明顯降低，李淑媛(2018)對此現象提出二種不同解讀。其一是因為國內高等教育擴張，大多數青年都在大學畢業後始進入職場，其年齡剛好介於 20 至 24 歲之間。由於初入職場的青年因欠缺就業資訊，或者處於職涯探索階段，不易找到工作，導致這個年齡層的失業率較高。一旦過了這個階段，青年失業率就會明顯下降，李淑媛(2018)指出此乃「年齡效果」(age effect)；另一種解讀則

認為青年的失業經驗會影響其後來的職涯發展，故在 20 至 24 歲面臨高失業率的青年，終其一生的就業表現都會比其他世代差；而在同一時間點觀察到 20 至 24 歲青年與 25 至 29 歲青年分屬不同世代，故不能以後者的失業率來推論前者未來五年以後的失業率，此即「世代效果」(cohort effect)。李淑媛(2018)進一步透過數據的分析，驗證我國 20 至 24 歲青年失業率較高的現象應屬年齡效果，因為大多數青年過了這個年齡層，就業情況較趨於穩定，失業率也會隨之下降。

另外，古允文(2015)¹¹研究指出，過去社會看待青年失業問題，多將矛頭指向青年個人，青年被貼上「草莓族」、「飛特族」、「尼特族」的標籤，諸多論述多傾向將青年失業歸因於挫折耐受度低、工作忠誠度匱乏。但事實上，臺灣作為一個高度全球化的國家，國家的產業結構、就業市場與就業機會，深受全球產業分工及經濟活動影響。當前，我國產業結構已轉向服務業，青年可能受限實務經驗不足、缺乏證照，無法在服務部門競爭較高職位，只能從事低階服務工作，例如餐飲、銷售或客服，此類工作存在低薪、低技術、低工作保障的特徵，甚至是非典型就業傾向。古允文將我國青年就業問題放在全球化就業市場變遷的角度來討論，揭示了青年失業問題不能僅歸咎於個人能力不足，而是應該同步考慮全球化之下的結構性因素。

李健鴻(2015)¹²的研究則以「排除性轉銜」(exclusionary transition)的觀點，分析 2009 年至 2014 年人力運用調查報告，從中歸納我國青年尋職困難之原因，皆屬於結構性因素。包括就業機會不足、高勞動風險（如待遇太低、地點不理想、工作環境不良、工時不合適）、職涯發展風險（如學非所用、遠景不佳、興趣不合）。站在「排除性轉銜」的觀點立場，這些青年失業原因與就業市場惡化的結構性因素有關，而非單純青年個人「就業能力不足」可以解釋。

上述研究文獻揭示了「結構性因素」對於青年尋職有著重大影響。從此一觀點出發，我們進一步分析我國青年失業原因。根據 2018 年勞動部公布之《106 年青年（15-29 歲）就業狀況》¹³，資料顯示我國 15-29 歲青年失業率為 8.72%，儘管與前一年相比下降 0.17 個百分點，但失業率仍遠高於全體平均失業率 3.76%。報告進一步調查發現，青年失業者尋職過程中，以「未曾有工作機會」人數最多，占 63.13%，其尋職困難原因以「找不到想要做的職業類別」占比最高(33.51%)、「專長技能（含

¹¹古允文（2015），全球化下的青年發展：趨勢與挑戰，就業安全半年刊，104年第1期。

¹²李健鴻（2015），臺灣青年的長期失業趨勢、原因與對策，就業安全半年刊，104年第1期。

¹³勞動部（2018），《106 年青年（15-29 歲）就業狀況》，頁 17-18。

證照資格) 不合」居次(30.93%)、「待遇不符期望」再次之(22.18%)。另外，「曾遇有工作機會但未就業」之人數占 36.87%，調查其未就業原因，以「待遇太低」為主(53.00%)，其次依序是「工作地點不理想」(17.39%)及「工作環境不良」(11.52%)。

由調查報告可知，未曾有工作機會的青年失業者，歸納其失業原因主要是就業機會不足及學用落差，即青年本身條件與市場上就業機會之間存在落差，故造成青年尋職困難。進一步深究其原因，係教育體制教學與市場產業需求脫鉤，致青年從學校轉銜職場時，產生「學不能用」的情形。另外，人才供過於求也是原因之一，產業人力需求量與人才數量失衡，導致青年無法在就業市場上找到適合的工作機會。

而曾遇有工作機會但未就業者，其失業原因則主要指向勞動條件不佳。在全球化市場競爭壓力下，勞動市場出現低薪、工時長、勞動彈性化等壓縮勞動條件之情形日益普遍，使青年即使投入職場，也因為勞動條件及勞動品質不佳，而出現工作不穩定、職業轉換頻繁的情形。

綜上所述，全球化下產業結構及就業市場之轉變，使我國青年面臨較高風險的就業環境。如何直面造成青年就業困境的結構性因素，從職涯輔導的角度思考解決策略，係為當前克服青年失業、推動青年職涯發展之重要途徑。

第二章 研究主旨與方法

第一節 研究主旨

根據前章之背景分析，為協助青年規劃職涯，做好求職準備，提升就業與競爭能力，俾以順利穩定就業，政府自 102 年起陸續於勞動發展署高屏澎東分署（高雄）、臺北市勞動局、勞動發展署桃竹苗分署（新竹市）、勞動發展署中彰投分署（臺中市）、勞動力發展署雲嘉南分署（臺南市）、勞動力發展署北基宜花金馬分署（新北市）成立「Youth Salon 青年職涯發展中心」。

為瞭解目前各中心之內在運作邏輯與方向是否貼切於青年職涯輔導作業之核心任務，並針對各中心內部目標、執行作為及服務者需求感受是否一致或須有所調整，本研究擬採用嚴謹的多元研究方法，彙整分析結果，提出各中心適宜發展之任務，並以科學方法分析各中心之資源配適達到效益最大化的可能性，落實協助青年職涯發展之真正意涵，並供擬訂相關青年職涯發展與就業促進政策之參考依據。

第二節 理論基礎說明

一、CIPP 評估模式

為建置嚴謹完整、全面性之研究架構，本研究擬採用「CIPP評估模式」，針對各青年職涯發展中心之內部目標、執行作為及服務者需求感受是否一致或有所差異，提出適宜調整各中心資源配適之相關建議，俾使各中心之運作邏輯與方向與青年職涯輔導作業核心任務相互契合，以落實青年職涯發展中心之設立宗旨與發展目標。

CIPP模式緣起於1965年美國國會通過「初等與中等教育法案」(ESEA)，此評估模式是由史塔佛賓教授(Dr.Daniel Stufflebeam)所建構，提供全美各學區數十億美元的補助款，用來提昇全國初等及中等教育的品質，為此，史塔佛賓教授在俄亥俄州立大學組織一個評估中心，發展一套良好的評估方法，以符應當時之所需。

CIPP模式逐步發展¹⁴，在近年來儼然成為評估的主流，該模式亦常被用來規劃

¹⁴Stufflebeam, D. L. (1983). "The CIPP Model for Program Evaluation." In G.F. Madaus, M. S. Scriven and D. L. Stufflebeam (Eds.). Evaluation Models: Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing.

Stufflebeam, D. L. (2003). "The CIPP Model for Evaluation." In T. Kellaghan and D. L. Stufflebeam (Eds.). International Handbook of Educational Evaluation. (pp. 31-62). Dordrecht: Kluwer Academic.

Stufflebeam, D. L. and Shinkfield, A. J. (1985). Systemic Evaluation. Boston: Kluwer-Nijhoff.

各種評估指標的實用性架構。其所採用之4個評估模式，能夠涵蓋各個層面的狀況，每個模式可以單獨或配合使用，在評估過程中能重視所有利害關係人的涉入，讓整個評估更能有其價值。CIPP評估模式經過不斷的擴展與修正，架構日臻完備，目前的架構主要包含4種評估類型，即背景(Context)、輸入(Input)、過程(Process)與結果(Product)評估，茲將每一項評估要項及需考量的問題分別介紹如下：

(一) 背景(Context)評估：

1. 受評估機構/計畫有那些需求需要達成？
2. 為達成這些需求應訂定那些目標？
3. 這些目標是否能獲得各種資源的支持與配合？
4. 這些目標有那幾項最可能達成？

(二) 輸入(Input)評估：

1. 根據受評估機構/計畫的環境需求，所擬定的策略或方案，是否能達成預期的目標？
2. 所擬定的策略或方案是否合理可行？
3. 受評估機構/計畫原有的策略，是否能滿足預期達成的目標？
4. 策略或方案執行所需的時間與流程為何？
5. 其他可用的策略，其實施條件與實施成效如何？

(三) 過程(Process)評估：

1. 方案是否按計畫如期進行？
2. 在現行方案結束進入下個循環週期前，人員是否需要接受訓練或輔導？
3. 現有的資源與設備是否適度而有效地加以利用？
4. 現行的方案在實施上最大的障礙為何？

(四) 結果(Product)評估

1. 確認預期目標與實際達成程度之間符合與差異的情形。
2. 確認已達成的預期與非預期的結果。
3. 提供方案循環過程中未達成的目標。
4. 提供作決定者資訊，用以決定方案是否繼續、修正或終止。

CIPP評估模型有著顯著的特點。尤其重要的是它的「全程性」特點、「過程性」

和「反饋性」特點，資說明如下：

所謂「全程性」特點，就是它真正將評估活動貫穿於整個計畫過程的每個環節。亦即它與計畫活動的任何一個步驟都發生連接：背景評估對應於確定受評估機構/計畫需求和確定計畫宗旨及目標環節；輸入評估對應於決定計畫策略和設計與計畫的流程與步驟，過程評估對應於執行計畫的步驟。

所謂「過程性」特點，其集中表現是提出了對計畫項目的執行過程進行監控。從而使計畫項目實施過程中可能導致失敗的潛在原因、不利因素以及培訓目標之間尚存的距離等情況變得清晰明朗，也更使計畫項目在執行過程中能夠不斷據此作出適時適當的戰略、策略調整或方式、方法改進。

所謂「反饋性」特點，即CIPP模式明確提出了結果評估既可以在計畫以後進行，也可以在計畫之中進行。也就是說，CIPP模式不僅希望計畫完成以後進行成果評估，使其反饋意義更多的作用於後續的計畫項目，同樣還希望在計畫之中進行成果評估，以使其反饋意義更多地作用於正在實施著的計畫活動。計畫執行中的成果評估一方面將再次為改善和促進計畫執行進程提供更多有益的依據和動力，另一方面將有助於充分挖掘成員的學習潛能和強化學習動機。

評估所需的資訊可透過文件資料的收集、次級資料的分析、非結構性與結構性的深度訪談、問卷調查、焦點團體座談、實地訪查等方式來進行，在結果解釋、判斷與比較之後，則應將評估結果告知受評估者，以做為改進的參考依據。透過4種不同評估類型所收集的資料，不但可提供資訊使用者形成不同的決定，藉以改進計畫的缺失，也可以協助作成效評估的紀錄，進而供做相關人員的考核。

二、層級分析法(Analytic Hierarchy Process, AHP)

為了進一步使青年職涯發展中心妥適配適相關資源，除了以CIPP架構檢視各青年職涯發展中心之背景、輸入、過程、結果是否與青年職涯輔導作業核心任務相互契合，本研究另將採用美國賓州匹茲堡大學Thomas L. Satty 教授(1980)¹⁵發展出來的層級分析法(AHP)來進行各青年職涯發展中心資源配置的相關評估。

AHP係將複雜的問題，以系統化方式予以層級分解，成為簡潔的層級後再予以評比。將絕對數值尺度轉換成比率尺度(ratio scale)的量化方式後，將各因素層級間

¹⁵ Satty, T. L. and Vargas, L. G (2001). Models, Methods, Concepts and Applications of the Analytic Hierarchy Process. Massachusetts: Luwer Academic.

指標兩兩成對互相比較(pairwise comparity)。在成對互相比較後，建立起比對的矩陣並計算出特徵向量(eigenvector)，作為代表各層級之間的優先次序。由於在評估前述指標並比較時，要瞭解專家的評估考量前後是否一致相當不容易，因此需將比對矩陣進行一致性檢定，求出其一致性的指標(Consistency Index, CI)以檢驗受試專家在填答過程中是否一致？結果是否在可接受之範圍內？一致性檢驗之評估分析及判斷，以提供決策者適當的選擇方案來做出決策，降低決策誤失的風險。Satty(1980)建議CI值 ≤ 0.1 ，表示決策人員在建立成對比對矩陣時，對其一致性認為滿意。

AHP 法由於具備了系統性、有效性、可靠性及數量性的特點，提供了將難以量化的因素轉化成量化方式予以客觀比較，故降低了人的主觀意識判斷所可能造成之錯誤機率。

層級分析法的實施操作步驟如下：1.釐清與定義問題；2.確認影響問題的所有要素；3.建立結構性階層關係；4.成立對偶比較矩陣；5.計算特徵向量及求取最大特徵值；6.進行比較過程中的一致性檢定；7.呈現轉換之後的決策因素。

本研究應用層級分析法(AHP)，針對經文獻分析、深度訪談、焦點團體座談所得之以CIPP評估模式建構之青年職涯發展中心各面向項目，編製而成之相對權重問卷，邀請相關領域專家學者、學校職涯輔導人員、企業人資主管填寫問卷，並經由回收之研究問卷進行整理分析相關項目權重體系情形，經AHP方法計算後的權重有兩個主要意涵：一是代表應該將資源分配到該項目的權重；二是表示各中心所獲取的效益中，該項目可貢獻的比例，透過AHP的科學分析方式，並綜整深度訪談與焦點座談的論點，提供各青年職涯發展中心資源配置調整之相關建議。

第三節 研究架構

本研究使用CIPP評估模式，以背景、輸入、過程、結果四個面向分別探討各青年職涯發展中心的各項意涵，依據所收集之相關文獻或國內外作法歸納出青年職涯輔導作業之核心任務，探究(1)各中心成立時之宗旨目標、(2)現今執行作法、(3)接受服務者之需求並感受正向的項目，分析三者之間的一致性，透過文獻探討、次級資料分析、焦點團體座談會、深度訪談等研究方法，藉以檢視各中心之運作邏輯與方向是否與青年職涯輔導作業核心任務相符，並提出各中心適宜發展之任務的相關建議；另以AHP層級分析法計算權重，並綜整各利害關係人訪談及討論相關意見，瞭解各中心之資源配置及運作方式是否須有所調整及其調整方向。本研究之研究架構圖如圖10。

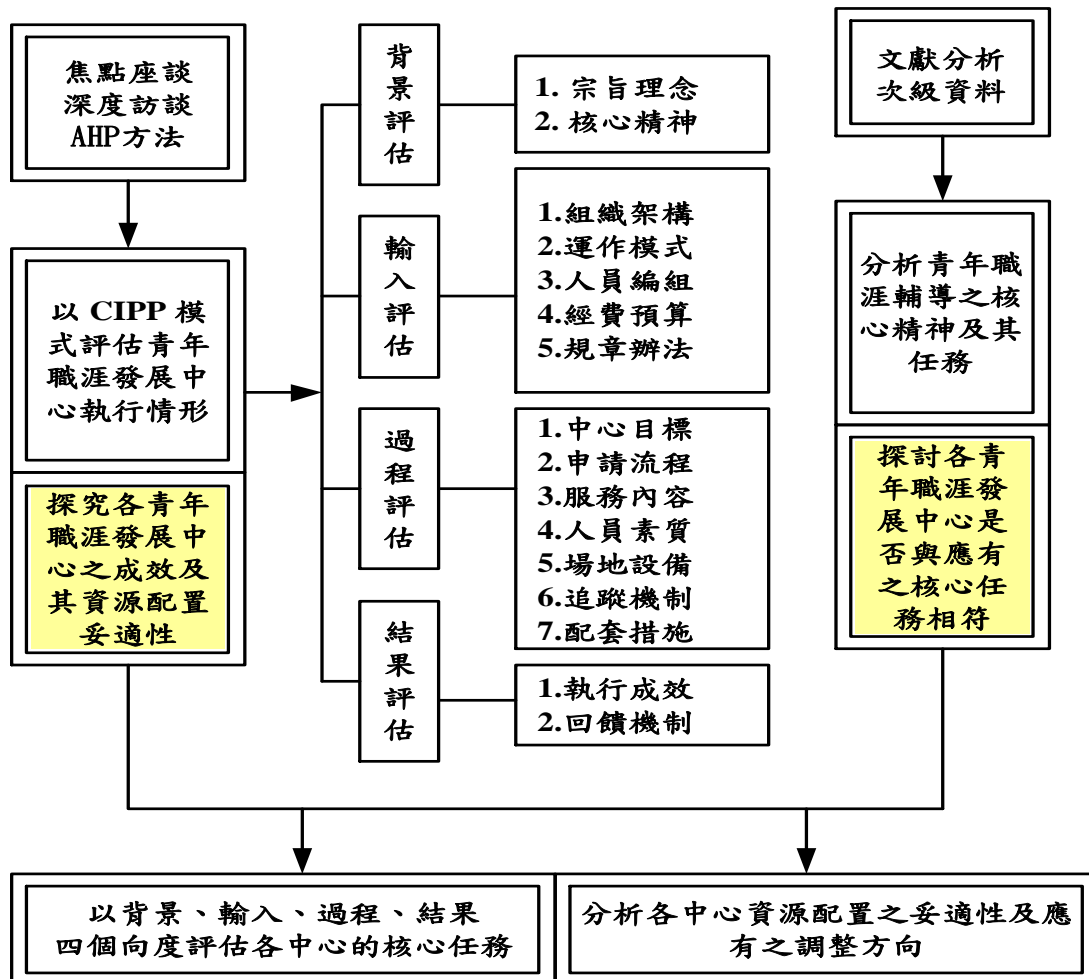


圖 10 本計畫研究架構圖

第四節 研究步驟

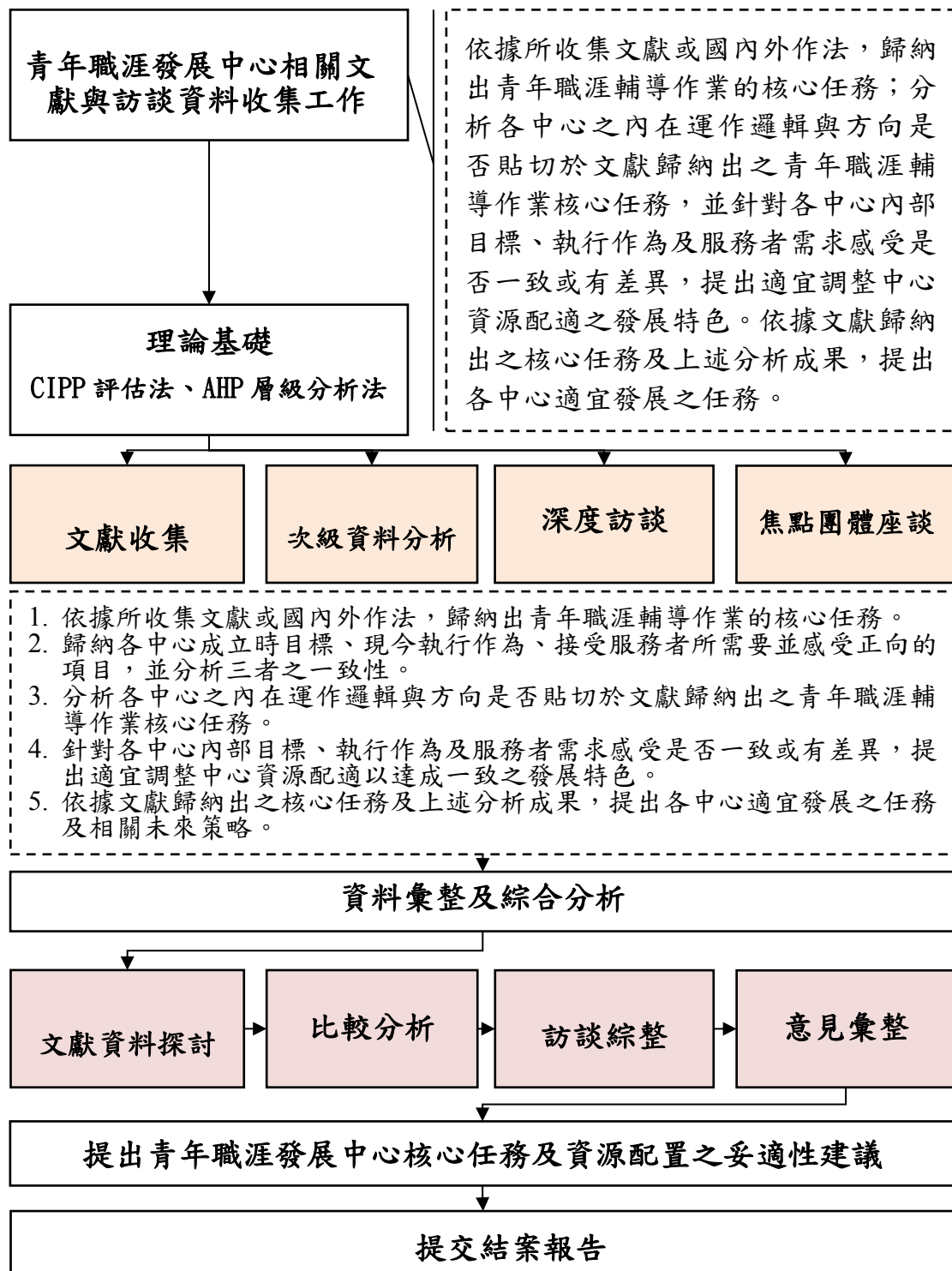


圖 11 本計畫研究步驟圖

第五節 研究方法

一、文獻分析法

本研究以「文獻分析法」，收集、整理、歸納、分析等相關文獻及次級資料、數據，以有系統的方式處理、分析、整合成有組織性的資訊。文獻及資料分析內容包括以下項目：

1. 收集相關資料與數據，分析我國青年就業現況與職涯發展特性。
2. 收集美國、日本、新加坡、英國等先進國家青年職涯輔導之相關作法。
3. 收集我國各青年職涯發展中心之次級資料，包括各中心成立初期之緣起、背景、目標、人員編制、營運方式、服務方案內容、KPI 及其他與中心成立或運作有關之資料。

二、深度訪談

(一) 深度訪談之目的

深度訪談之目的主要係期望由青年職涯發展中心服務使用者及中心成員的視角瞭解各中心目前運作情形，歸納出目前中心執行作為，以及接受服務者的需求與感受，作為適宜調整中心資源配適以達成一致發展特色的參考依據。

(二) 深度訪談方式

本研究採「半結構式深度訪談」方式進行。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種資料收集方式，研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的設計「訪談題綱」，作為訪談指引方針。惟在整個訪談進行過程，訪談者不必根據訪談題綱的順序來進行訪問工作；通常，訪談者也可以依實際狀況，對訪談問題做彈性調整。

研究人員進行訪談之前，會先向受訪者簡述本研究計畫之目的、訪談模式與後續的資料處理原則，包含訪談時長、過程將全程錄音並製作逐字稿，如有任何受訪者不想回答之問題或不願提供之資料均可隨時提出，後續資料處理將遵循個資保密原則，並以研究號碼取代受訪者，而未來研究成果發表均在不涉及個人資料身分的原則下發表。研究人員將於受訪者同意以上說明並簽署訪談同意書（附錄一）之後開始進行訪談與錄音。

(三) 深度訪談對象規劃

本研究深度訪談之對象採便利抽樣取得，人數共計 79 位，其中包含使用中心資源之青年及中心之單位主管、單位正職成員、單位業務承攬人員等不同身分成員。考量服務使用者並非一次使用所有的中心服務，且以綜觀各中心各業務服務運作的情形的角度，研究團隊依服務內容區分為職涯諮詢、企業參訪、職涯講座、團體課程、履歷健檢與模擬面試等 5 類服務，盡可能在邀請訪談對象中重複並周全覆蓋上開服務項目之使用或推動經驗。深訪對象基本特性詳如表 28。

表 28 各青年職涯發展中心深訪對象特性配置規劃

單位	對象	性別	人數	小計		總計
北基宜花金馬分署 青年職涯發展中心	服務使用者	男性	5	10	13	79
		女性	5			
	中心成員	男性	1	3		
		女性	2			
桃竹苗分署 青年職涯發展中心	服務使用者	男性	3	11	14	
		女性	8			
	中心成員	男性	1	3		
		女性	2			
中彰投分署 青年職涯發展中心	服務使用者	男性	5	10	13	
		女性	5			
	中心成員	男性	2	3		
		女性	1			
雲嘉南分署 青年職涯發展中心	服務使用者	男性	5	10	13	
		女性	5			
	中心成員	男性	1	3		
		女性	2			
高屏澎東分署 青年職涯發展中心	服務使用者	男性	3	10	13	
		女性	7			
	中心成員	男性	0	3		
		女性	3			
臺北市府 臺北青年職涯發展中心	服務使用者	男性	5	10	13	
		女性	5			
	中心成員	男性	1	3		
		女性	2			

(四) 訪談題綱

有關訪談題綱面向，在使用各中心資源之青年方面，包括以下面向：

1. 資訊管道與來源
2. 服務使用的經驗
3. 對於青年職涯發展中心的建議

在中心成員方面，則包含以下面向：

1. 執行業務內容與相關背景資料
2. 青年職涯發展中心核心任務的理解
3. 對青年職涯發展中心各項業務的看法
4. 青年職涯發展中心業務推動困難
5. 對於青年職涯發展中心的建議

三、焦點團體座談

本研究舉辦 2 場次焦點團體座談會，各場次座談規劃如下：

(一) 第 1 場次焦點團體座談

第 1 場次焦點團體座談會參與人員包含專家學者、提供或使用各中心服務之學校、企業、社團或其他單位，於本次座談會中把本研究之初步研究發現及研究建議初稿於座談會中提出討論，並聽取各方意見，藉由座談會討論收集各方對於研究結論之相關意見，以作為修正與增修報告之參考依據。

(二) 第 2 場次焦點團體座談

第 2 場次座談會參與人員則包含相關領域之專家學者。辦理時間於第 1 場次座談後，第 2 次座談會將根據第 1 場次座談所收集之意見增修報告，再次聽取各方意見，綜整彙集相關建議於最後的報告文稿中，俾以提出本研究之政策建議，做為研擬青年職涯發展輔導青年職涯發展中心運作之相關政策建議及方案修正。

四、比較研究法

本研究依據所收集文獻及國內外作法，並透過深度訪談瞭解實際使用過各中心服務內容之青年感受與認知，以及各中心之單位主管、正職成員或業務承攬人員之意見，歸納出青年職涯輔導作業的核心任務，並以 CIPP 評估模式及 AHP 層級分析法比較分析各中心之內在運作邏輯與方向是否貼切於所歸納出之青年職涯輔導作業核心任務，提出適宜調整中心資源配適之發展特色，並提出各中心適宜發展之任務，

做為研擬政策建議之參考依據。

第六節 研究限制

- 一、各青年職涯發展中心成立背景、成立時間、所在地點、在地產業特性、組織架構、人員編製、預算規模均有差異性，無法提供一致性之資料，亦無法進行相關項目之比較探討，某些中心成立時間非常短（不足一年），以致若干資料無法提供；另外，某些青年職涯發展中心因時間無法配合，以致無法於本研究期間提供相關資料，此為研究上之限制之一。
- 二、六處青年職涯發展中心中有五處屬於勞動部勞動力發展署，另一處直屬臺北市政府，分屬中央及地方政府，在組織層級上亦有所不同。
- 三、本研究訪談使用青年職涯發展中心服務之青年及中心人員，每中心僅配置各 10 位及 3 位，青年方面要涵蓋使用八大核心任務、又要顧及性別、身分別等個人屬性，中心人員負責之工作項目及內容亦有所差異，受訪對象在廣度上有所限制，外在效度較低，未來若經費許可，可再搭配問卷調查方式進行抽樣調查或普查。
- 四、因前述研究限制，本研究不進行中心間之比較，僅依據青年職涯發展中心成立目的與核心任務，提出適合各中心適宜發展之任務以及通則性的相關建議。

第三章 青年職涯相關文獻分析

第一節 生涯/職涯發展理論

一、Super 生涯發展理論

Donald Super是職涯規劃與生涯教育領域最具權威性的學者，也是全球最有影響力的生涯發展研究者，在1950年代前，「生涯發展」與「職涯發展」幾乎畫上等號，在Donald Super之後，才逐漸加入「自我發展」的概念，「職涯發展」一詞最早是由Donald Super於1949年提出¹⁶，Donald Super認為「生涯發展是實踐自我概念的歷程」。Super (1988)¹⁷認為生命發展可分為個人所從事工作或職業及非工作或職業活動的總合，其為個人整體生活型態的展開。Super(1957)¹⁸將生涯分為五個階段，即「成長期」（0-14歲）、「探索期」（15-24歲）、「建立期」（25-44歲）、「維持期」（45-64歲）及「衰退期」（65歲之後）。

(一) 成長期（0~14 歲）：經由與家庭、學校中重要人物的認同，而發展出自我概念。

隨著社會參與和現實的考驗，興趣和能力在此階段中會變得愈來愈重要。

(二) 探索期（15~24 歲）：此階段是個人對自我、職業工作、社會角色行為與休閒活動的探索與適應期。在學校、休閒活動與兼職的工作中從事自我檢核、角色試探與職業探索。

(三) 建立期（25~45 歲）：此階段是個人工作生涯的正式開始，個人開始在職業上建立基礎。

(四) 維持期（46~64 歲）：此階段約從 46 歲到 65 歲，但這仍須視個人的生活適應、生理與心理的情況而定，此階段的要務是維持自己的工作事業，且為將來的退休生活多做盤算。

(五) 衰退期（65 歲以上）：此階段指個人逐漸從工作崗位上撤離或退休。

以上五個階段中與青年相關者為「探索期」（15-24歲）至「建立期」（25-44歲），Super認為「探索期」係指青少年透過課業學習、社團活動、打工經驗等進行自我試探及職業探索，此階段發展的任務是使職業偏好逐漸具體化、特定化並實現職業偏

¹⁶ Super, D. E. (1949). Appraising vocational fitness by means of psychological tests. New York: Harper.

¹⁷ Super, D.E.(1988). Vocational Adjustment: Implementing a Self-Concept. The Career Development Quarterly, 36, 351-357.

¹⁸ Super, D.E. (1957). The psychology of careers. New York: Harper & Bros.

好。此階段共包括三個時期：

- (一) 試探期(Tentative)，此時期依照個人喜好、能力或興趣考量未來的生活形態與就業取向；
- (二) 過渡期(Transition)，此時期在工作期間去評估或調整其工作性質及內容是否符合期望；
- (三) 磨練期(Trial)，此時期則指發覺能長期經營的職業後，投入其心力去維持。

「探索期」之後進入到「建立期」（25-44歲），Super指出此階段為個人探索的過渡階段，在找到符合自己期望的職業後，則進入「建立期」，即個人工作生涯的開始，主要為累積工作經驗與確立在職場上的位置，此階段亦分為三部分：

- (一) 穩定期(Stabilizing)：進入職場一段時間後，工作狀態趨於穩定。
- (二) 鞏固期(Consolidating)：個人在其工作領域具有一定身分與權力，且職位獲得保障。
- (三) 進展期(Advancing)：希望在職場上獲得升遷與加薪。

Super(1990)主張在成人生涯發展之前所擁有的非職業職位，皆會影響成人時期所擁有的職位以及達到角色期望的方式。因此，個體所受教育的時限與類型，是決定未來所入之行業與第1個職位的主要因素，而職業的類型及工作表現，則是個人後來可以獲得的職位之決定因素(Super, 1990)¹⁹。

二、Hall 職業生涯發展理論²⁰

Hall(1976)年將職業生涯的發展分為以下三個時期：

- (一) 早期生涯階段（20-34 歲）：社會新鮮人階段，對於工作仍在適應或嘗試中，過程中若發現該領域不適合便會轉換工作跑道。此階段的員工具有以下的特性：低年資、低工作收入、低內在動機、低安全需求、高自我實現需求。
- (二) 中期生涯階段（35-49 歲）：此階段在工作場域已趨向穩定，並開始追求安定及成就，因此會表現出較多的工作投入和內在動機，同時自我實現的需求達到高峰，渴望更有挑戰性的工作性質。
- (三) 後期生涯階段（50 歲以上）：此階段高度關心工作的安全穩定，對關心自我實現及自主性的關心度降低，強調工作的維持，對工作的內容或性質失去企圖心。

¹⁹ Super, D. E. (1990) A life-span, life space approach to career development, in D. Brown & L. Brooks (Eds) Career Choice and Development: applying contemporary theories to practice. San Francisco: Josey-Bass.

²⁰ Hall, D.T. (1976) Careers in Organizations. Goodyear Pub. Co.

Hall更進一步針對不同的階段之職業生涯提出需求的相關理論，在早期生涯階段，個人尤其重視技能的培養與職場地位的奠定，包括培養創造力、創新能力；中期則重視自我價值的實現與提升，重視更新訓練和技術的整合；晚期則重視經驗傳承，從掌權者逐漸轉變為諮商、指導、智者的角色，並逐漸離開組織。

三、Ginzberg 之職業選擇理論

Ginzberg、Ginsburg、Axelrad和Herma(1951)²¹等人主張生涯發展的過程在個體20餘歲時達高峰，並以「職業選擇」作為其具體行動的表現。他們強調在生涯發展階段中，個體的成長是一個連續不斷的歷程，此歷程隨時要做不同的生涯抉擇，外在的社會環境、個人的身心發展、人格特質、價值觀念、教育機會、工作成就等均會影響到個體職業選擇的過程。亦即職業的選擇為一發展性歷程，不是單一的決定，而是在數年之間所做成的一系列決定，歷程中的每一個決定，都與其先後的發展有密切的關係。

Ginzberg等將職業生涯的發展分為「幻想期」、「嘗試期」和「現實期」三個階段，以下簡單說明各階段的特色：

- (一)「幻想期」為出生到 11 歲，兒童階段對於他們所看到或接觸到的各類職業工作者，充滿了新奇、好玩的感覺。此時期職業需求的特點為單純憑自己的興趣愛好，不考慮自身的條件、能力水平和社會需要與機遇，完全處於幻想之中。
- (二)「嘗試期」為 11 到 17 歲，這是由兒童向青少年過渡的時期。此時起，人的心理和生理在迅速成長，並逐漸有獨立的意識，價值觀念亦開始形成，知識和能力顯著增長和增強，初步懂得社會生產和生活的經驗。在職業需求上呈現出的特點是有職業興趣，但不僅限於此，更多的和客觀的審視自身各方面的條件和能力；開始注意職業角色的社會地位、社會意義，以及社會對該職業的需要。
- (三)「現實期」為 17 歲以後到 20 餘歲，此階段逐漸步入社會勞動，能夠客觀的把自己的職業願望或要求，和自己的主觀條件、能力，以及社會現實的職業需要緊密聯繫和協調起來，尋找合適於自己的職業角色。此時期所希望且需求的職業不再模糊不清，已有的具體的、現實的職業目標，表現出的最大特點是客觀性、現實性、講求實際。

²¹ Ginsberg, E., Ginsburg, S. W., Axelrad, S., & Herma, J. L. (1951). Occupational choice: an approach to a general theory. New York, NY, US: Columbia University Press.

Ginzber(1972, 1984)陸續於1972年、1984年對該理論重新提出修正與補充，在1972年提出的文獻中，進一步主張職業決策的過程並未於青年期就結束，而是貫串著個體整個工作生活，當個體在職業過程中改變目標或工作情境時，便需要「再度」進行職業與生涯的調整決策。此決策即是指個體希望在本身的優先需求與期望，以及工作機會與限制之間能達到最佳的整合。其次，Ginzberg(1984)²²特別指出個人20歲左右所發生的事情會影響他整個的職涯，同時還會保留相當大的影響範圍，作為爾後決策之用，在準備階段（主要在青少年受教育的時期）所作的決策有助於對未來生涯的形塑，並強調個體在生涯決定過程中早期選擇的重要性（林瑞怡，2004）²³。

四、Greenhaus、Callanan 與 Godshalk 生涯發展五階段

Greenhaus、Callanan 與Godshalk(2000)²⁴提出生涯發展五階段：

- (一) 第 1 階段為「職業選擇：準備工作」，年齡範圍為 0-18 歲，在這個階段個人發展職業自我形象，並評估可選擇的職業，以做初步的選擇，並尋求必要的教育；
- (二) 第 2 個階段是「入行」，年齡範圍為 18-25 歲，個人在自己先前選定的職業領域中，選擇工作；
- (三) 第 3 個階段為「早期生涯：建立與成就」，年齡範圍為 25-40 歲，學習工作與組織的常規，切合所選擇的工作與組織，提升能力，追求夢想；
- (四) 第 4 個階段為「中期生涯」，年齡範圍為 40-55 歲，此時期重新評估早期生涯與成人期，進行再次的確認或調整，做適合中年的選擇，並保持工作上的生產力；
- (五) 第 5 個階段為「晚期生涯」，年齡範圍為 55 歲至退休，此階段除保持職業上的生產力，保持自尊與穩定，並準備退休。

Greenhaus等人認為生涯發展是個人經過連續不斷的發展過程，每個階段皆由生涯相關中獨有的議題、主題與任務所組成而成，此過程具有連續不間斷的特性。個人會因應環境，轉換不同職場的可能性。個人會對職業生涯重新評估，強化或改變

²²Ginzberg, E. (1984). Career Development. In D. Brown & L. Brooks (Eds.). Career choice and development: Applying contemporary theories to practice, 169–191. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

²³林瑞怡（2004），國防工業訓練預備軍（士）官制度對役男生涯發展之影響，國立政治大學勞工研究所碩士論文。

²⁴Greenhaus, J. H., Callanan, G. A., & Godshalk, V. M. (2000). Career management (third ed.). Fort Worth, TX: Dryden Press.

自己的職業理想，並努力工作得到成就。

五、Schein 職業週期發展理論

Schein(1978)²⁵將職業生涯發展分為7個階段，Schein認為每個發展階段的時間可長可短，也可能重複發生，亦即每個周期都不可替代但又互相重疊、相互影響，同時各個職業發展階段也會受到時代或潮流的影響。

- (一)「成長、幻想、探索」階段，年齡範圍為 0-21 歲，在這個階段個體發展並發現自己的需求和興趣，發展和發現自己的能力和才華，這一階段主要的角色是學生。主要任務是發現自身的職業興趣、職業能力傾向，學習職業知識、培訓職業技能，收集職業訊息進而為職業的選擇做好準備。
- (二)「進入工作世界」階段，年齡範圍為 16-25 歲，這一時期的主要角色是應聘者或職場新手。主要任務為進入勞動力市場，進而尋找職業發展的第一份工作，進而通過基礎培訓，了解熟悉並接受組織文化、適應工作環境與工作流程。
- (三)「職業早期」階段，年齡範圍為 17-25 歲，這一時期主要角色是組織新的正式成員，主要任務是瞭解、熟悉組織，接受組織文化，此時期的主要任務為發展自身的技能或專長，為職位的縱向提升和職業部門的橫向調動與發展做好準備。
- (四)「職業中期」階段，年齡範圍為 25-35 歲，此階段會逐漸進入管理部門，除保持自身的競爭力，並承擔較大責任、確實自己的職業地位，另外，在自己選擇的專業或管理領域內繼續學習，努力爭取職業上的成就。
- (五)「職業中期危險階段」，年齡範圍為 35-45 歲，該時期的主要任務為通過客觀的考量自身的職業才幹，進一步確認自己的職業前途與抱負，進而最終確定職業生涯發展方向。此時期亦是建立與他人在職業上良師關係的階段。
- (六)「職業後期」階段，年齡範圍為 45 歲至退休，這一時期主要角色是管理者、支柱成員。該時期的主要任務為指導、影響其他組織成員，考察、選拔繼而培養自己的接替人員，正視自身工作能力或影響力的下降，評估自身的職業生涯，準備退休。
- (七)「退休階段」：此階段的主要任務是尋找並適應新的生活角色，保持認同感，適應角色、生活方式的急劇變化，利用自身職業經驗與智慧幫助他人完善職業生

²⁵Schein, E. H. (1978). Career dynamics: Matching individual and organizational needs. Reading, MA: Addison-Wesley.

涯發展。

六、Schein 職業錨理論(Career Anchors)

美國麻省理工學院斯隆管理學院的44名MBA畢業生自願與Schein教授合作，展開長達12年的研究，透過深度訪談、跟蹤調查、公司調查、人才測評、問卷量表等多種研究方式，最終分析總結出了職業錨理論(Career Anchors)。

Schein最初把職業錨類型劃分為五類，即技術/職能型職業錨、管理型職業錨、自主/獨立型職業錨、安全/穩定型職業錨（安全穩定型職業錨又細分為組織穩定型和地域穩定型兩種職業錨）、創造/創業型職業錨。隨著研究的深入，後期Schein在原有五種職業錨類型的基礎上又增加了三種職業錨：服務型職業錨、挑戰型職業錨和生活型職業錨。

Schein(1978²⁶, 1990²⁷, 1996²⁸)認為職業錨是一個人人在面臨職業選擇時，無論如何也不會放棄的內心深層次的意念，這份意念是個人需要、能力和價值觀的綜合表現。Schein認為職業錨是內心深處的自我認知，即使沒有機會去實踐，依然會存在而且不易改變。Schein也指出不同職業錨類型的人，由於基本特徵的差異，會導致他們對工作類型、薪酬方式、補貼、工作晉升和認可方式有不同的認識。Schein亦認為每個人都有適合自己的職業錨，個人的職業選擇只有定位在自己適合的職業錨上，才能發揮本身的才能，並取得與自己能力相稱的績效，獲得工作滿足感。對於組織而言，也只有將成員安排到適合其職業錨的位置上，才能發揮其才能，取得組織的管理績效和持續發展，最終達到個人與組織的職業需求相匹配，實現個人和組織的目標，經過幾十年的發展，職業錨已成為職業生涯規劃的必備工具，亦成為企業人力資源管理的重要工具。

第二節 青年職涯規劃相關文獻

美國波士頓大學教授 Frank Parsons 在他的著作《選擇職業》(Choosing a vocation)²⁹中，提出了著名的「特質因素理論」(Trait-Factor Theory)，又稱為「人職匹配職業指導理論」，他指出選擇職業的三個步驟：

²⁶Schein, E.H. (1978). Individual Careers, in J. Lorsch (ed.), Handbook of organizational behaviour, pp. 155–171, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.

²⁷Schein, E.H. (1990). Career anchors: Discovering your real values, Pfeiffer, San Diego. PMCid:PMC1002566

²⁸Schein, E.H. (1996). Career anchors revisited: Implications for career development in the 21st century, Academy of Management Executive, 10(4), 80–88.

²⁹Parsons, F. (1909). Choosing a vocation. Boston: Houghton Mifflin.

- 一、清楚地瞭解自己的態度、能力、興趣、智慧、局限和其他特性；
- 二、瞭解職業，分析職業內容、職業環境等；
- 三、根據對自身的評價和對職業的分析，確定自己適合從事的職業範圍，找出個人與工作世界之間的關係，從而選擇一種適合自己的職業。

Parsons 認為選擇職業就是選擇自己的未來，亦是選擇人生。事業有成的人，並不一定比他人聰明，關鍵在於他們找到了適合自己才能的職業，使個人的才能得到充分發揮，為他們帶來了無限的創造機會，也帶來了事業的成功。換言之，職業選擇是決定一個人的社會地位、經濟收入乃至生活方式的重要因素。

吳淑鈴(2009)³⁰綜合歸納過去學者所提的職涯規劃模式及職涯規劃的基本要素，提出職涯發展的4個步驟：

- 一、瞭解自己：個人必須先對自己的性向與特質有深入的瞭解，可藉由心理測驗工具，來協助自己分析人格特質、價值觀與擅長的技能，作為探索職涯的第一步。
- 二、瞭解外在環境狀況：在瞭解自己後，應再檢視外在環境中是否有相關工作符合自己的興趣和能力？透過職涯規劃的活動蒐集資訊，減少職涯摸索失敗的機率。
- 三、具體的實行計畫：根據對自身及外在環境的瞭解後，著手擬定適合自己的職涯規劃書。在此階段形成落實職涯規劃的具體行動方案，以取得工作上所須的職能與證照，並培養一般性的能力，例如管理、溝通等。
- 四、隨時自我更新檢視：隨著科技與經濟的發展，環境變化影響到某個職業在社會中的地位與發展，應定期檢討自身的職涯定位，是否有需要修正之處，才能確保自己的職涯能夠順利成功。

劉孟奇(2013)³¹整理加拿大滑鐵盧大學提供的「職涯規劃線上手冊」(Career Development eManual)，將職涯規劃分成6個主要步驟：

- 一、自我評估，瞭解自我：在這個步驟當中，青年需要探索並瞭解自己的人格特質、價值觀、興趣與擅長技能，也需要評估自己擁有的知識，以及最有效果的學習方式為何。此外，青年也需要評估自己是否適合創業。

³⁰吳淑鈴(2009)，有效的職涯規劃與管理，國家文學院 T&D 飛訊第 109 期，頁 1-17。

³¹劉孟奇(2008)。給年輕人的職涯瞭望臺 職涯規劃六步驟。2013 年 4 月 20 日，取自看雜誌雙周刊 <http://www.watchinese.com/>

- 二、研究職業：在這個步驟當中，青年應當對於目前的職業發展趨勢有所瞭解，並且能夠主動蒐集相關資訊。當青年有了基本方向以後，還可以積極蒐集更具體的資料，包括向該職業中工作的人請教；進行職場參訪；或透過打工、見習等方式，來獲取相關工作經驗。
- 三、進行決策：在這個步驟中，青年應設定自己的職涯發展目標，並釐清目標與個人生活目標以及終身學習之間的關連。針對自己的目標，青年必須設定短期與中長期的子目標，以及如何達成目標的行動計畫。
- 四、建立網絡與進行聯繫：在這個步驟中，青年必須學會如何在求職市場中找到自己想要的工作機會。青年也必須掌握履歷表、面談等求職技巧。
- 五、進入工作：在這個步驟中，青年要學會如何評估就業市場中提供的工作機會。除此之外，青年也必須能夠理解自己要具備哪些能力與條件，才能在職場中成功發展。
- 六、評估與修正：在這個步驟中，青年要知道如何對自己職涯發展情形進行評估，並且在必要的時候進行修正。

劉淑慧、陳斐娟、吳淑禎(2014)³²參酌大專學生的主要生涯發展任務、成人的生涯職能、職場工作者的生涯職能、生涯管理，提出大專學生需要完成的 8 大生涯任務：

- 一、發掘志趣熱情：透過客觀心理評量與主觀生活經驗，觀察與反思個人特質傾向，據以發掘志趣熱情。
- 二、建立才幹資產：掌握學習資源與方法，培養基本素養、博雅素養、學習創新力、職場軟實力、專業硬實力等才幹資產，並發展出個人特色與優勢，據以做為實現生涯願景的憑藉。
- 三、掌握資源網絡：藉由搜尋與掌握多元的學習、工作與生活資源，發掘有助生涯發展的各種機會與管道；以及藉由溝通、人際、政治、組織等技能建立與維持有助生涯發展的人際網絡。
- 四、勾勒生涯願景：在教育或職業環境脈絡中，勾勒出呼應個人志趣熱情與才幹資產以及照顧群體需求與福祉的生涯願景。
- 五、實踐理想生活：針對個人生涯願景，盤點個人才幹資產、資源網絡，應用個

³²劉淑慧、陳斐娟、吳淑禎（2014）。知識經濟時代的大專學生之學習目標與生涯發展任務。國立彰化師範大學華人生涯研究中心。

人生涯籌劃與管理方法，勾勒出實際可行的實踐歷程，在大學校園中實際活出理想生活。

- 六、展現行銷自我：針對爭取學習、工作或生活相關機會的需要，儲備梳理個人經歷、展現個人特色優勢、爭取未來發展機會。
- 七、準備適應職場：針對未來適應職場的需要，了解與適應職場運作、職場潛規則以及工作角色扮演，需要了解與適應的範圍包括執行工作任務所需才幹、職業道德與職場倫理、工作相關法律規範與安全守則以及其他職場相關文化與規則。
- 八、持續建構調整：持續關注自己的生涯發展，應用個人生涯籌劃策略與管理方法來探索與實踐自己的生涯願景，在此歷程中欣賞與享受各種預期和非預期的經驗，並時時反思與調整生涯願景或生涯管理與實踐方法。

第三節 青年職涯發展相關文獻

吳淑禎、邱皓政、田秀蘭(2018)³³執行教育部青年發展署「創造職涯輔導方程式-青年職涯趨勢調查研究」，針對青年職涯發展與職涯輔導的認知，包括覺察與探索、困擾與影響、資源運用等進行調查，計完成2,068份問卷，得到表29的結果。

在青年思考職涯方向時間點方面，以高中(職)時期最多，占3成以上；青年對未來職業發展方向清楚程度方面，認為清楚者（含非常清楚）占4成，在積極程度上，認為積極者（含非常積極）近4成；在青年自我探索困擾方面，近5成青年都會擔心自己的未來，但沒有行動者，不清楚自己的優勢與限制的青年亦超過4成，不知道自己的目標是什麼也有4成；青年在學校學習的困擾方面，近4成都認為過於著重理論性課程，較少實務操作，3成以上找不到自己的專業，不瞭解就讀的科系如何與未來就業接軌亦接近3成；在青年職涯準備困擾方面，認為缺少職場體驗，與實務接軌不足者、不知道如何準備未來想從事的職業、專業職能不足都超過4成；在影響青年職涯選擇的因素方面，超過8成的青年認為個人志趣與能力最為重要，亦有6成青年認為是僱用時的薪資與福利，另外認為是家庭經濟狀況、升遷與工作發展、工作機會多寡等因素者亦超過5成。在青年選擇討論未來職涯發展的對象方面，比例最高者為同儕，包括學長姊、同學、朋友等，第二位為父母，接著是兄弟姐妹、情人/伴侶、

³³吳淑禎、邱皓政、田秀蘭（2018），創造職輔方程式-青年職涯趨勢調查研究，教育部青年發展署委託研究計畫。

親友、系所教師及導師、國高中師長，第8位才是職涯專業人員。青年認為解決職涯問題的有效管道方面，以網路搜尋者最多，其他依序為同儕（學長姊、同學、朋友）、父母、系所教師及導師、職涯專業人員（心理師、職涯諮詢師）、兄弟姊妹、國高中師長等。至於青年有興趣參與的職涯準備活動，以參與見習/實習*（含課程實習）/打工等職場體驗最多，交換生/遊學/留學居次，接著為修習跨領域學程、參加學長姊或青年朋友就業/創業經驗分享、參與職場體驗營或職能培訓等。

表 29 青年對於職涯發展的認知

題項	調查結果
1.青年思考職涯方向 (指職業及未來發展 方向)時間點	(1)高中(職)時期(男38.4%；女35.2%) (2)國中時期(男25.7%；女18.1%) (3)大四時期(男5.8%；女10.5%) (4)大三時期(男7.0%；女8.1%) (5)大四之後離校前 (男3.7%；女7.1%)。
2.青年對未來職業發展 方向清楚程度與積極 程度	➤ 清楚程度 (1)清楚 (含非常清楚) 40.6% (2)不清楚(含非常不清楚) 15.2% ➤ 積極程度 (1)積極(含非常積極) 37.8% (2)不積極(含非常不積極) 13.1%
3.青年自我探索困擾	(1)會擔心自己的未來，但沒有行動(男49.2%；女46%) (2)不清楚自己的優勢與限制(男46.3%；女42.5%) (3)不知道自己的目標是什麼(男42.7%；女39.5%) (4)父母家人的期望與要求(男37.8%；女36.3%) (5)社會主流價值仍以成績/學歷為重(男37.8%；女33.8%)
4.青年學校學習困擾	(1)著重理論性課程，較少實務操作(男38.2%；女38.1%) (2)找不到自己的專業(男34.3%；女31.8%) (3)不瞭解就讀的科系如何與未來就業接軌(男28.8%；女26.0%) (4)不知為何而學(男24.2%；女23.3%) (5)未來想從事的行業與就讀的科系沒有相關(男22.4%；女23.2%)
5.青年職涯準備困擾	(1)缺少職場體驗，與實務接軌不足(男47.4%；女41%) (2)不知道如何準備未來想從事的職業(男47.3%；女40.2%) (3)專業職能不足(男40.7%；女39.6%) (4)軟實力不足(男31.4%；女30.9%)

題項	調查結果
	(5)面對先進修或先工作的抉擇問題(男25.3%；女23.5%)
6.影響青年職涯選擇的因素	(1)個人志趣與能力 (男86%；女82.7%) (2)僱用時的薪資與福利(男61%；女61.6%) (3)家庭經濟狀況(男57.6%；女55.2%) (4)升遷與工作發展(男56.2%；女57.4%) (5)工作機會多寡(男51.7%；女48.2%)
7.青年選擇討論未來職涯發展的對象	(1)同儕(學長姊、同學、朋友) (2)父母 (3)兄弟姊妹 (4)情人/伴侶 (5)親友 (6)系所教師及導師 (7)國高中師長 (8)職涯專業人員
8.青年認為解決職涯問題的有效管道	(1)網路搜尋 (2)同儕(學長姊、同學、朋友) (3)父母 (4)系所教師及導師 (5)職涯專業人員(心理師、職涯諮詢師) (6)兄弟姊妹 (7)國高中師長 (8)親友 (9)情人/伴侶
9.青年有興趣參與的職涯準備活動	(1)參與見習/實習(含課程實習)/打工等職場體驗 (男61.3%；女55%) (2)選擇交換生/遊學/留學(男44.6%；女37.2%) (3)修習跨領域學程(男40.7%；女37.9%) (4)參加學長姊或青年朋友就業/創業經驗分享 (男39.5%；女37.2%)

題項	調查結果
	女37.1%) (5)參與職場體驗營或職能培訓(男38.7%；女37%)

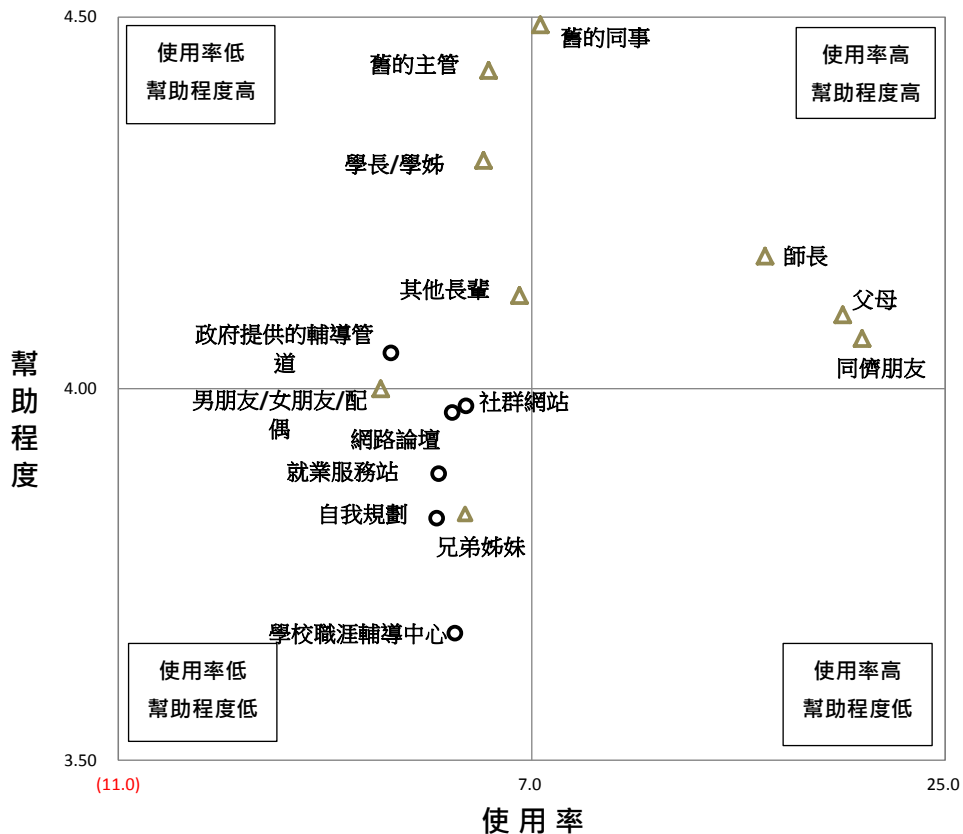
資料來源：吳淑禎、邱皓政、田秀蘭(2018)，創造職輔方程式-青年職涯趨勢調查研究。

對青年來說，社會支持的網絡與職涯發展有其緊密的關係，林國榮、蕭晴惠(2011)³⁴探討18-29歲青年族群在職涯發展特性，研究社會網絡（包括個人、家庭、教育、企業、政策之影響層面）對其職涯發展的影響，並建立影響職涯發展因素分析圖。透過問卷調查與焦點團體座談，得到重要研究結果如下：

- 一、社會經濟環境因素對我國青年人所面對就業的挑戰與勞動型態特性，如結構性失業、勞動彈性化、少子化人口趨勢等衝擊與影響。其中工作經驗不夠及技能不足所產生的結構性失業，是青年求職的主要障礙；該研究也提出勞動彈性化對青年職涯發展利弊互見的論述，就長期職涯發展來看，非典型工作雖不利穩定就業，但青年初次求職碰到的主要困難在於缺乏工作經驗，透過非典型工作，亦可讓剛畢業者累積工作經驗，提升青年轉正職的機會。再者，少子化造成家庭對青年過當保護，弱化青年對於工作的熱誠與積極性，且整體就業環境讓許多青年對未來缺乏企圖心，容易造成一味追求穩定簡單的工作。根據該研究調查結果，追求穩定是青年工作追求目標，亦是青年工作的價值觀。
- 二、在青年族群對職涯發展的期待方面，無論是在學青年及勞工青年，求職時主要的考量因素為待遇及公司制度，對現職工作不滿意的主要因為薪水待遇太低、工作時間太長；在就業準備方面，年齡及教育程度愈高，提早規劃就業方向的比例愈高，但根據該研究調查結果，仍有五成左右的青年未提早準備。青年獲得現職的求職方式以「向民間人力銀行求職」最高，但具工作經驗之青年，透過人際網絡介紹尋職的比例較高，顯示青年在職場上累積的人脈資源是未來轉職或轉業的基礎，該研究同時也發現青年向同儕朋友及父母諮詢未來職涯發展的比例較高，政府提供之輔導管道、就業服務站、學校職涯輔導中心青年使用率低，這也和其他相關研究有著類似的結論。
- 三、該研究並建立「青年職涯發展諮詢網絡散布圖」（如圖12），從個人、家庭、

³⁴林國榮、蕭晴惠（2012），以社會網絡取向探討我國青年職涯發展與追蹤研究，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所委託研究計畫。

教育、企業、政府政策層面，探討社會網絡因素對國人職涯發展及就業的影響，從諮詢對象來看，青年使用率高，幫助程度大的為「師長」、「父母」、「同儕朋友」及「舊同事」；而使用率低，但提供職涯支持對青年幫助程度高的為「舊主管」、「學長/學姊」、「其他長輩」。研究並發現「政府提供的輔導管道」，青年認為較具有幫助外，其他像是就業服務/職涯諮詢為服務宗旨的就業服務站、學校職涯輔導中心，青年普遍認為獲得建議幫助程度低，使用率也不高。



資料來源：林國榮、蕭晴惠(2012)，以社會網絡取向探討我國青年職涯發展與追蹤研究

圖 12 青年職涯發展諮詢網絡散布圖

李健鴻(2014)³⁵認為在青年的職涯發展中，「初次尋職的長期失業青年」應該是政府與社會最關注的失業青年次群體，該研究也發現雖然全體長期失業者人數自2010年起減少3,000人，但是初次尋職的長期失業青年人數卻反而逆勢增加，李教授認為導致初次尋職青年淪入長期失業的困境，是因為「初次尋職青年的社會排除性轉銜」所致，其中在在勞動市場彈性化的影響下，各種非典型工作的型態日益複雜，使得初次尋職青年的轉銜歷程開始出現「多樣性」與「可回復性」的趨勢，歐洲學

³⁵ 李健鴻（2014），初次尋職青年的長期失業原因、問題與對策。社區發展季刊第146期，頁126-136。

者稱為「Yo-Yo」現象，該現象表現在生涯的「去標準化」、生涯的可回復性、勞動的高風險性等三方面。另外，該研究也探討初次尋職青年面臨「機會結構不足」的議題，特別是生活在經濟弱勢地區或是偏遠地區的初次尋職青年，將容易淪入「社會排除性」的轉銜處境中，導致初次尋職青年在轉銜歷程中被排除在勞動市場之外，難以就業，而且很可能因此淪入長期失業的困境中。李教授採用台灣的實證數據發現：在2013年時，尋職青年未能就業的首位因素是「沒有就業機會」，占全體尋職青年的52.05%，換言之，青年雖然進入勞動市場進行尋職，但是卻由於受到「就業機會不足」的結構性因素影響而無法就業，因此被迫淪入「社會排除」的失業處境；除了「沒有就業機會」因素之外，另外還有47.95%的尋職青年，則是「有就業機會但是未能就業」，而這群尋職青年未能就業的結構性因素，歸納起來，「高勞動風險」（待遇太低、地點不理想、工作環境不良、工時不合適）與「職涯發展風險」（學非所用、遠景不佳、興趣不合）是二大主因。綜合上述，「就業機會不足」、「高勞動風險」與「職涯發展風險」等三項因素，乃是當前臺灣尋職青年面臨「社會排除」失業困境的結構性因素。

李淑媛(2018)³⁶在「協助改善青年就業困境之研究」探討青年失業、低薪等就業困境問題與職涯發展歷程的關係，其研究發現國內15至24歲青年失業率雖然遠高於其他年齡層，但在25-29歲明顯下降，亦即我國青年高失業率應屬初入職場時的磨合現象，多數青年在磨合期過後順利就業之際，仍有部分青年無法就業而淪為長期失業，目前政府尚欠缺對長期失業青年與從事派遣工作之青年，提供特定的政策措施，對於此情況宜持續審慎因應。

該研究之調查結果亦顯示青年在初次尋職時會遭遇困難，主要是「經歷不足」與「不知道自己適合做哪方面工作」，這和勞動部「15-29歲青年勞工就業狀況調查」結果類似，該研究進一步指出值得注意的是教育程度愈高，有遇到困難的比例也愈高，究其原因可能與學用落差有關，可能肇因於國內產業結構轉型不夠快，不足以吸納眾多的大學以上之畢業生，另一方面這些受過高等教育者在學校所學習到的知識與技能，因不符合產業需求造成就業困難。

另外，該研究指出初入職場的就業困境會影響青年後續職涯發展，尤其是薪資水準，該研究指出青年進入職場後第1份工作的薪資會影響後續的薪資水準，這就是

³⁶李淑媛（2018），協助改善青年就業困境之研究，勞動部委託研究計畫。

所謂的「定錨效應」，該研究利用勞動部調查資料進行迴歸分析，發現「初次尋職遇有困難」對現職薪資確有顯著負向影響。再者，我國25至29歲全時工作青年自我認為低薪的比例將近6成，而薪資「不足以支應生活所需」與「配不上自己在工作上的辛苦程度」是自認低薪的主要原因。青年面對低薪現象，有超過四成會藉由「轉職」或「兼差」來提高自己的工作收入。該研究歸納造成青年低薪之因素，包括愈來愈多青年選擇到低薪服務業工作，是造成低薪的關鍵因素，而學用落差以及就業後欠缺教育訓練，導致部分青年職業能力不足，是造成低薪之另一重要因素，再者，青年的議價能力對薪資雖有正向影響，但有學貸壓力者因迫於現實求職面試時不敢爭取自己的薪資福利，故容易陷入低薪困境。

在探討職涯發展上轉換工作與薪資成長的關係上，該研究認為轉職有助於提升薪資，進一步分析勞動部調查資料發現，在扣除部分工時者之後，發現有轉換工作之青年，平均增加1年工作年資可使薪資增加1211.17元，顯著高於無轉換工作者的741.66元，這和該研究所進行的問卷調查結果相符，問卷結果顯示多數青年認為轉職對其是有幫助的，無論在薪資待遇、工作環境以及發展願景方面都是以「愈來愈好的比例」，分別為37.57%、37.20%以及 32.97%，皆遠大於認為「越來越差」的比例。

該研究亦針對我國協助青年就業政策出評析，認為高等教育內涵與產業發展需求脫節，學校以招生難易及設置成本為主要考量，造成如觀光、餐飲、文創、表演藝術等設置成本低，且容易招生的科系大幅增加；此外，該研究亦認為對青年之職涯輔導功能有所不足，且啟動時間亦太晚，在大學之前的職涯輔導相對較少，造成許多青年是在不知自己未來職涯發展方向的情況下，選讀大學科系。各地雖已開始設立青年職涯發展中心，惟這些中心成立時間尚短，對青年就業的具體影響仍有待評估。除此之外，青年對於薪資的議價能力亦被認為是值得學習的求職技巧，惟綜觀我國所有青年就業與職涯輔導的內容中，青年議價能力並未見包含在輔導內容裡。

該研究最後提出解決青年就業困境的相關政策，包括加速推動大學退場政策，並將節省下來的經費用於發展技職教育；設計差別化學貸制度，以引導青年對就讀科系的選擇；強化對青年之職涯輔導功能；規劃開辦訓後可以獲致高薪工作之「保證就業班」；加快職能基準建置工作，以提升職業訓練與證照制度之連結；提供長期失業青年與從事派遣工作青年個別化的就業服務；為低薪青年建立儲蓄帳戶，並搭配補助與金融社工專業諮商輔導，鼓勵低薪青年儲蓄與自我投資；落實各項計畫之成本效益評估，並以能否提升青年薪資為最主要效益指標。

為了瞭解銜接青年「學涯」的「職涯」對應機制，王謙(2016³⁷, 2018³⁸)在「青年職涯發展、職業訓練與薪資關係之探討」利用O*NET內容框架中描述工作者特質條件、能力條件與經驗條件的因子模式，包括「特質條件」的職業性向、工作風格、工作價值觀、職業興趣；「能力條件」的工作知識、工作技能、教育程度；「經驗條件」的工作經驗、職訓經驗與技能證照等10個因子作為探討青年職涯發展契合因子，可做為影響青年職涯選擇與職涯發展的要因。該研究也透過驗證性因素分析確認工作者的專業能力可以上述O*Net 內容框架中的10個就業契合因子來對應。該研究接著將臺灣的職業項目與O*Net 的職業項目進行配對，歸納為7個職類（主管及監督人員、專業人員、技術員及助理專業人員、事務支援人員、技藝、機械設備操作及組裝人員、服務及銷售工作人員、基層技術工及勞力工）並比較其平均薪資排序，結果發現無論是臺灣或是O*Net，7個職類的平均薪資排序與專業能力間，均呈現出正相關的樣態，顯示職类专业能力與薪資水準有明顯的正相關。該研究也指出職場專業能力的提升的最直接有效的方法就是教育訓練，而相對於學校裡較偏重理論知識傳授的「學科本位」教育系統來說，「能力本位」教育系統更能有效提升職場工作者的專業能力水準。因為能力本位教育訓練系統追求的是無學用落差課程的實現，能力本位課程所培育的能力，係依工作世界所需要的能力所設計的，王謙認為青年的職涯發展的主要因素，仍與有效的技能教育訓練密切相關，惟能力本位教育的理念與課程設計應該是建立在學習者有實務工作經驗和明確的學習目標的基礎上。

林平真(2017)³⁹探討初入職場之外在就業環境是否對於青年後續薪資有所影響，並以尋職理論、工作匹配模型、檸檬市場與信號傳遞理論來進行實證研究。除上述研究目的，該研究亦針對青年的初次就業結果進行中介效果探討。經實證研究結果發現：一、初入職場之外在就業環境對青年初次就業之薪資具有正向影響，符合尋職理論之假設；但結果也顯示對尋職花費時間無顯著影響；二、初次就業薪資在初入職場之外在就業環境對青年後續就業的影響中具部分中介效果，且為正向影響。亦即，初次就業薪資具信號傳遞功能。整體而言，該研究所使用之理論可解釋初入職場之外在就業環境與初次就業薪資的高低對於青年的後續薪資具有重要影響力。

³⁷王謙(2016)，青年職涯發展影響因子之研究－以O*Net內容模型為例，國立高雄師範大學當代K-12教育與輔導議題實務研討會。

³⁸王謙(2018)，青年職涯發展、職業訓練與薪資關係之探討，就業安全半年刊，107年第1期。

³⁹林平真（2017）。初入職場之外在就業環境對青年初次就業及後續薪資職涯之影響：以初次就業結果為中介變項。國立臺灣大學社會科學院國家發展研究所碩士論文。

第四節 青年職涯輔導相關文獻

楊朝祥(1984)⁴⁰指出職涯輔導在協助個人職業生涯發展的過程，主要內涵包括四項：

- 一、職業選擇：透過各種測驗工具的使用、個別及團體輔導或諮商過程等方式，協助個人瞭解自我及工作世界，以選擇所要從事的職業。
- 二、職業準備：包括就業前必須接受的教育或訓練，及在工作崗位上接受在職訓練。
- 三、職業安置：職業輔導人員根據個人所做的選擇與準備，協助其蒐集有關就業資訊，並做好求職準備，以順利獲得安置。
- 四、追蹤輔導：瞭解個人就業後的工作適應狀況，進一步協助其在職業上求發展，並蒐集有關資料作為改進整體職業輔導工作的參考。

張德聰(2008)⁴¹在「如何協助青年成功職涯規劃準備好再上路」論文中，綜合美國制度及相關文獻，提出青年職涯輔導的十大目標與內涵：

- 一、生涯探索：包括個人興趣、價值觀、性向及能力、成就對於個人未來選擇職業之影響性。瞭解積極自我觀念之重要性，並發展出健康之自我觀念，並澄清自己未來工作中所扮演之生活角色。
- 二、生涯準備：包括（一）培養職業相關知識技能與證照。（二）生活適應能力之準備。（三）學習瞭解相從事工作之資格及能力。（四）學習人際溝通與處理衝突的能力。（五）學習由探索過程發展生涯計畫。（六）敬業態度之培養。（七）兩性尊重態度之培養。（八）瞭解工作表現與成就的因素。（九）未來婚姻與職涯的協調與準備。（十）健康體能與生活習慣的培養。
- 三、生涯決定：如升學或就業之選擇、未來學習與工作生涯之規劃與抉擇能力之培養，學習為自己之決定負責。
- 四、工作世界探索：（一）對於工作世界，尤其個人未來生涯規劃可能之行業之關心與瞭解。（二）對工作世界有正確之認識。（三）知道如何尋找、評估及解釋職業資料。（四）瞭解社會現況需求對職業結構的影響。（五）藉由工讀或志願服務增加及工作探索經驗。（六）培養具備基本謀職之基本技巧。
- 五、工作謀職能力：能夠善用社會及政府有關職涯輔導資源，並鼓勵學校投注資源

⁴⁰楊朝祥（1984），生計輔導－終生的輔導歷程。臺北市：行政院青年輔導委員會。

⁴¹張德聰（2008），如何協助青年成功職涯規劃準備好再上路，勞工季刊，第18期，頁86-93。

輔導學生就業。

- 六、 職場適應與發展：青年進入職場經常遭遇許多職場適應問題，可由人力資源部門與員工福利委員會，結合公司內資深熱心員工，及公司外助人專業專家或組織善用員工協助方案 (EAPS)，協助員工職場適應與發展。
- 七、 休閒生涯之妥善安排：瞭解自己的興趣及休閒活動的安排，並嘗試於未來職業發展中，妥善考慮生活休閒安排以調劑身心、增加抗壓力。
- 八、 金錢生涯規劃：青年初入職場，常因金錢未能妥善規劃量入為出，或無適當儲蓄習慣，影響職涯適應發展。
- 九、 健康生涯規劃：青年進入職場有些一頭栽進工作或應酬無度，常疏忽身體健康，配合職場工作作息及適當運動與飲食的安排，才能培養良好健康，因應職涯所需。
- 十、 專業成長生涯規劃：任何專業多必須適時更新、補充新知，因此除了職場提供既定的訓練規劃外，自我規劃學習生涯，定時自我省思工作經驗。

行政院青年輔導委員會(2010)⁴²在「生涯發展輔導師-能力指標暨本土化課程研發研究報告」中，以量化與質性研究探究大學生的生涯發展需求，以及大學生涯輔導人員之能力需求等。研究結果發現（一）男女大學生的生涯規劃需求具有差異存在。大學女生對工作價值觀、就業趨勢、職業性質、社會議題以及職場人際關係之學習，生涯探索、環境探索以及生涯準備等面向之需求皆高於男大學生。（二）不同年級生涯規劃之需求內涵具有差異。大三大四學生對工作價值觀、實習與就業機會、相關就業法令及生涯抉擇與規劃等需求，皆高於一大大二學生。（三）有無工讀或志工經驗對獲得職業資訊等需求具有差異。其中，有3年以上工讀經驗之大專生對職業知識以及了解自己未來職業等需求較低，值得注意的是，工讀經驗未滿1年在就業法令之了解以及學習職場心理調適技巧與工作壓力調適等需求則明顯較高。（四）南部比北部大專生在相關職業資源的瞭解、自我探索、環境探索以及生涯準備等需求較高。另外，該研究亦發現大學生所認知之就業力括適應應變能力、壓力調適、解決問題、責任感、解決問題、學習、團隊合作、人際關係以及專業能力等。再者，對市場脈動與社會變遷之訊息需求強烈，期待工作或實習機會的提供，惟他們對學校舉辦生涯資訊介入的情形，如實施測驗之活動或相關發展性活動等不甚了解。

⁴²行政院青年輔導委員會（2010），生涯發展輔導師-能力指標暨本土化課程研發研究報告。

劉思煌(2013)⁴³以高屏地區大學學生為研究對象，以調查與訪談法來瞭解大學生職涯輔導的需求與現況，其研究發現職涯輔導應涵蓋生命、生活、生計三大面向，換言之，職涯輔導已經涵蓋了生涯輔導助人志業意涵，其核心業務內涵應聚焦於協助學生探索自我、生涯規劃、職能養成、職場接軌及價值觀之綜整。在大學學生之職涯需求上，該研究發現無論是在自我探索、職涯資訊、職涯準備、以及整體的職涯需求，皆在中度以上的需求程度，此一結果與前述之行政院青年輔導委員會(2010)調查在學大專青年的生涯服務需求相似，二者皆顯示大學青年對職涯具有中度以上的需求，並建議應將導師、產業界相關專家及職涯輔導單位串聯結合能力，以協助學生職涯服務需求。至於學生期待的職涯服務內容，該研究發現學生對職涯服務項目以「校外見習（參訪）」占五成以上，「校外實習」和「職涯諮詢」亦占四成以上為最多，顯示學生對職涯輔導多元化且即時性的需求，並對專業職涯諮詢服務的需求，及對學校能否強化與職場接軌有高度的期待，這也反映了所有大學應著手與職場的互動交流與合作關係建立。

李庚霈(2014)⁴⁴在「青年職涯發展與規劃應有策略及作為」研究中，歸納當前青年就業面臨的環境挑戰，包括高等教育擴張，受教期延長，青年延後進入就業市場；青年職涯探索期延後，對職場認識不足，導致職涯迷惘；工作技能與核心職能尚待加強，學用落差及學非所用落差現象頻仍；青年人力供給與產業人力需求之間有落差；全球化衝擊，導致產業結構失衡，影響青年就業率與低薪化現象；鼓勵青年冒險及就業移動等誘因不足，導致青年變成宅在家，不願跨域就業；青年自信心缺乏，工作難覓，變成尼特族。他另歸納我國青年在就業方面常感疑惑的問題，包括國內外培養的人才之競爭問題；名校情節問題，選系選校的矛盾；選擇工作以何者為重的問題；沒有工作專長的謀職問題；缺少工作經驗的求職問題；冷門科系能否出頭天問題；是否要唸研究所問題；專長的要求宜單一專精或多專長問題。在結論與建議中並提出協助青年做好職涯發展規劃及適性就業準備應有的策略與具體作為目標，包括以下7大面向：

- 一、完備職涯探索工具，建置臺灣職涯發展資訊系統。
- 二、培養青年共通核心職能，並規劃多元、彈性、自主的訓練計畫。

⁴³劉思煌（2013），我國大專校院學生職涯輔導需求之研究-以高屏區為例，國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文。

⁴⁴李庚霈（2014），青年職涯發展與規劃應有策略及作為，社區發展季刊，第146期。

- 三、協助青年積極參與職場體驗之職涯講座、企業參訪、實習、工讀及職場體驗，及早認識職場。
- 四、調整國內產業失衡，推動產業人才發展，減少人才供需落差，創造國內就業機會。
- 五、建構實現青年創意、創新及創業行動輔助平臺。
- 六、規劃跨域就業補助方案及海外就業服務，強化青年跨域就業之誘因。
- 七、積極提供職涯諮詢與心理支持，鼓勵並協助其接受養成職業訓練，避免成為怯志工作者。

張仁家、魏姿琦(2013)⁴⁵探討如何統整及調控現有服務資源體系，並藉以歸結出有效提供職涯發展服務之可行做法：

- 一、健全職業心理測驗工具：包括職業心理測驗工具標準化、自行開發測驗工具及網路化、與企業人資部門之合作開發、降低測驗使用者年齡層至高中階段等；
- 二、建置職業分類資訊系統：教育部雖已推動「大專校院就業職能平臺-UCAN」，結合職業興趣探索及職能診斷，以貼近產業需求的職能為依據，增加學生對職場的瞭解，並透過職能自我評估，規劃自我能力養成計畫，針對能力缺口進行學習，以具備正確的職場職能，提高個人職場競爭力，惟其主要目的在於協助在校學生擬定學習計畫，較缺乏就業市場環境與職缺資訊之相關分析，應儘快整合各政府部門資源，建置最完整之職業分類資訊系統及就業市場分析資訊。
- 三、提供職涯路徑規劃服務：研究者認為除了政府單位所提供之標準訓練課程外，應研議再輔以目前推行之職能認證機制，提供民間訓練單位於網站上登錄經認證核可之訓練課程，建置整合性課程查詢平臺供民眾查詢公私立部門職業訓練課程資訊。
- 四、整合求職協助服務：目前線上人力銀行已成為求職民眾主要尋職工具，政府目前提供的就業服務除了線上服務，另還提供實體服務，包括履歷健診、面試技巧諮詢等，但民眾普遍使用率不高，應再加強宣導效果。
- 五、協助適應職場文化：動機職能(DC)、行為職能(BC)、知識職能(KC)等三項共

⁴⁵張仁家、魏姿琦（2013），國人終身職涯發展服務之規劃與其願景，就業安全半年刊，2013年第1期。

通核心職能課程（簡稱為3C課程），其課程內容包含溝通協調及工作倫理等有助於適應職場及職涯發展之相關知識，應將該項課程納入職涯發展服務之服務流程中，或以線上教學方式呈現。

六、建立個人職涯發展履歷：應仿效日本工作(Job Card)建置個人職涯發展履歷，用以登載工作經驗、參訓課程、技能檢定證照等相關紀錄，作為分析評估調整職涯發展方向之基礎資料。

李健鴻(2014)⁴⁶認為初次尋職青年在求職時，往往面臨「職涯目標不明確」、「適合的職缺少」、「求職管道不足」的尋職困難問題，建議應仿效日本的作法，在擴大設立「青年職涯發展站」的基礎上，建立「初次尋職青年推薦就業卡」制度，推薦就業卡是一組「個人化的就業諮詢資料卡」，不僅可以記錄青年的學經歷與就業能力資料，同時職涯輔導人員也會透過個別面談方式，詳細記錄青年的工作志向與職涯目標，若是經過評估，初次尋職青年已具備足夠的就業能力，就會推薦適合青年與雇主雙方需求的面試機會，若是初次尋職青年的就業能力仍有待提升，特別是長期失業青年，則可以推薦初次尋職青年參加符合其職涯目標的就業訓練方案，提升其專業技能，訓練結束後再推薦就業。

另外，李健鴻(2015)⁴⁷指出勞動部歷次調查有四分之一的長期失業者是初次尋職青年，另根據15-29歲青年勞工就業狀況調查報告，有超過1/3的初次尋職青年面臨的尋職困難是「不知道自己適合哪方面工作」，顯示有相當比率的初次尋職的長期失業青年正處於「生涯未定向」情境中，因此有必要加強提供適合長期失業青年的「長期失業青年個人化諮詢」方案。該研究並指出應擴大設立「青年職涯發展中心」，提供長期失業青年參加由青年職涯發展中心舉辦的「工作計畫研討會」(Job plan Workshop)，這是比現行「就業促進研習活動」更為專精深入的協助服務，其執行方式為外聘就業諮商專家，提供個人化的深度諮商討論服務，主要目標是提供更為密集有效的就業諮商服務，以積極的諮商協助方式，協助長期失業青年發展形成自己的職涯目標，進而加強與職涯目標相關的就業能力與就業觀念，以促進長期失業青年能夠再整合納入勞動市場內再就業。

鄭仁偉(2011)⁴⁸針對政府推動之「協助大專校院提升青年就業力計畫」進行執行

⁴⁶李健鴻（2014），初次尋職青年的長期失業原因、問題與對策。社區發展季刊第146期，頁126-136。

⁴⁷李健鴻（2015）。臺灣青年的長期失業趨勢、原因與對策。就業安全半年刊2015年第1期，頁23-29。

⁴⁸鄭仁偉（2011），提升青年就業力計畫成效評估暨就業力調查，行政院青年輔導委員會委託研究計畫。

成效評估，經過問卷調查發現大專青年參與職輔活動的主要動機為希望能更加了解職涯發展及生涯興趣，且曾參與該計畫之在校生及畢業生會較早開始規劃職涯、曾參與計畫之畢業生找到第一份工作的時間較短，有9成曾參與之畢業生於半年內找到第一份工作、曾參與計畫之在校生及畢業生有較高的比例會透過不同方式來解決就讀系科不符需求的情形，顯示積極參與職涯輔導計畫對學生之就業的確有其助益。該研究也針對職涯輔導人員進行問卷調查，結果發現職涯輔導人員認為在推動職涯輔導工作上，遭遇的主要困難為「人力不足」(90.4%)。而職輔單位因應人力不足的主要方式為聘請短期專案計畫人員及工讀生、志工來推展職輔活動。問卷調查結果亦發現，有近五成(47.8%)的職輔人員認為「專業訓練不足」是目前推動職涯輔導工作主要遭遇的困難；亦發現有高達60.5%的職輔人員認為目前所擔任的工作並未獲得足夠的專業訓練，顯示職涯輔導人員的專業度不足是關鍵問題。

第五節 青年職涯相關文獻摘要彙整及綜整研析

一、「生涯/職涯發展理論」相關文獻綜整研析

綜整各學派的生涯/職涯發展理論（詳如表30），其對於生涯職涯的階段分類大致上類似，大致為探索準備階段、建立磨練階段、發展維持階段等，青年所在的階段在各學派多歸類為準備、探索、嘗試，入行等時期，且大部分的理論皆認為生涯/職涯過程具有連續不間斷的特性，且歷程中的每個決定，可能都與其先後的發展有密切的關係，且個人也會因應環境的改變，會對職業生涯重新評估，進而轉換不同職場。

表 30 各學派生涯/職涯發展理論摘要彙整一覽表

理論名稱	時間	生涯階段	主要論點
Super 生涯發展理論	1988 1990	將生涯分為成長期(0-14 歲)；探索期(15-24 歲)-包括試探期、過渡期、磨練期；建立期(25-44 歲)-包括穩定期、鞏固期、進展期；維持期(45-64 歲)；衰退期(65 歲之後)	認為「生涯發展是實踐自我概念的歷程」，在成人生涯發展之前所擁有的非職業職位，皆會影響成人時期所擁有的職位以及達到角色期望的方式。因此，個體所受教育の時限與類型，是決定未來所入之行業與第 1 個職位的主要因素，而職業的類型及工作表現，則是個人後來可以獲得的職

理論名稱	時間	生涯階段	主要論點
			位之決定因素。
Hall 職業生涯發展理論	1976	職業生涯的發展分為 早期生涯階段(20-34 歲)、 中期生涯階段(35-49 歲)、 後期生涯階段(50 歲以上)	不同階段之職業生涯有不同的需求，在早期生涯階段，個人重視技能的培養與職場地位的奠定，包括培養創造力、創新能力；中期則重視自我價值的實現與提升，重視更新訓練和技術的整合；晚期則重視經驗傳承，從掌權者逐漸轉變為諮商、指導、智者的角色，並逐漸離開組織。
Ginzberg 之職業選擇理論	1951 1972 1984	將職業生涯的發展分為 「幻想期」、「嘗試期」 和「現實期」	職業的選擇為一發展性歷程，不是單一的決定，而是在數年之間所做成的系列決定，歷程中的每個決定，都與其先後的發展有密切的關係。職業決策的過程並未於青年期就結束，而是貫串著個體整個工作生活，當個體在職業過程中改變目標或工作情境時，便需要再度進行職業與生涯的調整決策。個人 20 歲左右所發生的事情會影響他整個的職涯，同時還會保留相當大的影響範圍，作為爾後決策之用。
Greenhaus 、 Callanan 與 Godshalk 生涯發展五階段	2000	生涯發展五階段：職業選擇：準備工作(0-18 歲)、 入行(18-25 歲)、早期生涯-建立與成就(25-40 歲)、 中期生涯(40-55 歲)、晚期生涯(55 歲至退休)	生涯發展是個人經過連續不斷的發展過程，每個階段皆與生涯相關中獨有的議題、主題與任務所組成而成，此過程具有連續不間斷的特性。個人會因應環境，轉換不同職場的可能性。個人會對職業生涯重新評估，強化或改變自己的職業理想，並努力工作得到成就。
Schein 職業週期發展理論	1978	成長幻想探索階段(0-21 歲)、 進入工作世界階段(16-25 歲)、 職業早期階段	每個發展階段的時間可長可短，也可能重複發生，亦即每個周期都不可替代但又互相重疊、相互影響，同時各個職業發展階

理論名稱	時間	生涯階段	主要論點
		(17-25 歲) 職業中期階段 (25-35 歲)、職業中期危險 階段(35-45 歲) 職業後期 (45 歲至退休)、退休階段	段也會受到時代或潮流的影響。
Schein 職業錨 理論	1978 1990 1996	技術/職能型職業錨、管理 型職業錨、自主/獨立型職 業錨、安全/穩定型職業 錨、創造/創業型職業錨、 服務型職業錨、挑戰型職 業錨和生活型職業錨	職業錨是內心深處的自我認知，即使沒有 機會去實踐，依然會存在而且不易改變。 每個人都有適合自己的職業錨，個人的職 業選擇只有定位在自己適合的職業錨上， 才能發揮本身的才能，並取得與自己能力 相稱的績效，獲得工作滿足感。

資料來源：本研究整理。

二、「青年生涯規劃」相關文獻綜整研析

綜整生涯規劃相關文獻（如表 30），可發現在生涯規劃的步驟上，各學者提出類似的論點，皆一致認為要先瞭解自己，包括自己的興趣、能力等，再來要瞭解職業的內容、環境等，接著才能進行評估與判斷，最後做出選擇，並且建立就業網絡，找到適合自己的工作；另外，亦強調自我評估與修正的重要，如同前述之生涯發展理論，個人可能會因應環境改變，而轉換不同職場，個人亦會對職業生涯重新評估，強化或改變自己的職業理想。各文獻有關青年生涯規劃摘要彙整如表 31 所示。

表 31 各文獻有關青年職涯規劃摘要彙整一覽表

研究者	時間	依據	職涯規劃步驟與內涵
Frank Parsons	1909	特質因素理論(人職匹配職業指導理論)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚瞭解自己的態度、能力、興趣、智慧、局限和其他特性 2. 瞭解職業，分析職業內容、職業環境 3. 根據對自身的評價和對職業的分析，確定自己適合從事的職業範圍，從而選擇職業。
吳淑鈴	2009	各學者所提的職涯規劃模式及職涯規劃的基本要素	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解自己 2. 瞭解外在環境狀況 3. 具體的實行計畫 4. 隨時自我更新檢視
劉孟奇	2013	加拿大滑鐵盧大學「職涯規劃線上手冊」	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自我評估，瞭解自我 2. 研究職業 3. 進行決策 4. 建立網絡與進行聯繫 5. 進入工作 6. 評估與修正
劉淑慧、陳斐娟、吳淑禎	2014	參酌大專學生的主要生涯發展任務、成年人的生涯職能、職場工作者的生涯職能、生涯管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 發掘志趣熱情 2. 建立才幹資產 3. 掌握資源網絡 4. 勾勒生涯願景 5. 實踐理想生活 6. 展現行銷自我 7. 準備適應職場 8. 持續建構調整

資料來源：本研究整理。

三、「青年職涯發展」相關文獻綜整研析

青年職涯準備困擾方面，大部分的文獻指出青年普遍認知的前三位分別為缺少職場體驗、不知道如何準備未來想從事的職業、專業職能不足等，這和歷年「15-29 歲青年勞工就業狀況調查」的結果「經歷不足」、「不知道自己適合做哪方面工作」、「技能不足」完全一致。文獻也指出有五成左右的青年對於職涯並未提早準備，這也和「15-29 歲青年勞工就業狀況調查」的結果類似。

另外，在影響青年職涯選擇的因素方面，以「個人志趣與能力」最高，「薪資與福利」、「家庭經濟狀況」、「升遷與工作發展」亦居前位，比較歷年 15-29 歲青年勞工就業調查，其初次就業考慮因素則多以「薪資及福利」及「工作穩定性」為主，再其次是「通勤方便」及「能學習到知識技能」等，而家庭經濟狀況欠佳或有學貸壓力者，因迫於現實求職面試時往往會迫於現實層面與時效性，而降低自己對工作的要求。

在青年職涯發展的社會網絡方面，綜整文獻分析的結果，可發現青年選擇討論未來職涯發展的對象以同儕朋友、父母、兄弟姐妹、師長等為多，且認為幫助程度較大，但就業服務/職涯諮詢服務機構、學校職涯輔導中心、職涯專業人員等，青年普遍使用率不高。而青年獲得現職的求職方式以線上人力銀行求職最高，解決職涯問題的有效管道亦是以網路搜尋為多，顯示此世代青年的生活範圍以網路為主為不爭的事實。

此外，文獻也由數據上的分析，指出 15 至 24 歲青年失業率雖然遠高於其他年齡層，但在 25-29 歲明顯下降，15-24 歲青年高失業率應屬初入職場時的磨合現象，而非世代效果。再者，造成青年低薪之因素，包括青年偏好到低薪服務業工作，是造成低薪的關鍵因素，而學用落差以及就業後欠缺教育訓練，是造成低薪之另一重要因素，再者，青年的議價能力不足亦對薪資提升有負面影響。青年面對低薪現象，有超過四成會藉由「轉職」或「兼差」來提高自己的工作收入。有關各文獻有關青年職涯發展摘要彙整如表 32 所示。

表 32 各文獻有關青年職涯發展摘要彙整一覽表

研究者	時間	論文摘要
吳淑禎、邱皓	2018	本論文提出在青年思考職涯方向時間點方面，以高中(職)

研究者	時間	論文摘要
政、田秀蘭		時期最多；在青年自我探索困擾方面，近 5 成青年都會擔心自己的未來，但沒有行動者最多；青年在學校學習的困擾方面，認為過於著重理論性課程，較少實務操作者最多；在青年職涯準備困擾方面，認為缺少職場體驗，與實務接軌不足者最多；影響青年職涯選擇的因素以個人志趣與能力比例最高；青年選擇討論未來職涯發展的對象以同儕最多，次為父母；青年認為解決職涯問題的有效管道方面，以網路搜尋者最多；青年有興趣參與的職涯準備活動，以參與見習/實習(含課程實習)/打工等職場體驗最多。
林國榮、蕭晴惠	2011	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社會經濟環境因素對青年所面對就業的挑戰與勞動型態特性，如結構性失業、勞動彈性化、少子化人口趨勢等衝擊與影響。 2. 青年族群對職涯發展的期待方面，求職時主要的考量因素為待遇及公司制度。對現職工作不滿意的主要原因為薪水待遇太低、工作時間太長。 3. 建立「青年職涯發展諮詢網絡散布圖」，青年使用率高，幫助程度大的為「師長」、「父母」、「同儕朋友」及「舊同事」；而使用率低，但提供職涯支持對青年幫助程度高的為「舊主管」、「學長/學姊」、「其他長輩」。
李淑媛	2018	<ol style="list-style-type: none"> 1. 國內 15 至 24 歲青年失業率雖然遠高於其他年齡層，但在 25-29 歲明顯下降，亦即我國青年高失業率應屬初入職場時的磨合現象，屬年齡效果，非世代效果。 2. 該研究之調查結果亦顯示青年在初次尋職時會遭遇困難，主要是「經歷不足」與「不知道自己適合做哪方面工作」，且教育程度愈高，有遇到困難的比例也愈高。 3. 初入職場的就業困境會影響青年後續職涯發展，尤其

研究者	時間	論文摘要
		<p>是薪資水準，該研究指出青年進入職場後第 1 份工作的薪資會影響後續的薪資水準，這就是所謂的「定錨效應」。</p> <p>4. 青年選擇到低薪服務業工作，是造成低薪的關鍵因素，而學用落差以及就業後欠缺教育訓練、青年缺乏議價能力，是造成低薪之另一重要因素。</p> <p>5. 提出解決青年就業困境的相關政策，包括加速推動大學退場、差別化學貸制度、強化對青年之職涯輔導功能、加快職能基準建置工作、為低薪青年建立儲蓄帳戶等。</p>
王謙	2016 2018	<p>1. 本論文利用 O*NET 內容框架中描述工作者特質條件、能力條件與經驗條件的因子模式，做為影響青年職涯選擇與職涯發展的要因。</p> <p>2. 實證發現各職類的平均薪資排序與專業能力間，均呈現出正相關的樣態，顯示職类专业能力與薪資水準有明顯的正相關。</p> <p>3. 青年的職涯發展的主要因素，仍與有效的技能教育訓練密切相關，惟能力本位教育的理念與課程設計應該是建立在學習者有實務工作經驗和明確的學習目標的基礎上。</p>
李健鴻	2014	<p>該研究指出初次尋職青年淪入長期失業的困境，是因為「初次尋職青年的社會排除性轉銜」所致，歐洲學者稱為「Yo-Yo」現象。台灣的實證數據發現：尋職青年未能就業的首位因素是「沒有就業機會」，占全體尋職青年的 52.05%，受到「就業機會不足」的結構性因素影響而無法就業，因此被迫淪入「社會排除」的失業處境；另外還有 47.95% 的尋職青年，則是「有就業機會但是未能就業」，而這群尋職青年未能就業的結構性因素，歸納起來，「高</p>

研究者	時間	論文摘要
		勞動風險」與「職涯發展風險」是二大主因。
林平真	2017	本論文探討初入職場之外在就業環境是否對於青年後續薪資有所影響，經實證研究結果發現：(1)初入職場之外在就業環境對青年初次就業之薪資具有正向影響。(2)初次就業薪資在初入職場之外在就業環境對青年後續就業的影響中具部分中介效果，且為正向影響。

資料來源：本研究整理。

四、「青年職涯輔導」相關文獻彙整研析

多數文獻對於青年職涯輔導的內涵與目標普遍認為包含生涯探索、生涯準備、職業探索、職業選擇、職能養成、職場適應與發展、追蹤輔導等；近年來重視工作與生活的平衡，陸續加入休閒生涯之妥善安排、理財規劃、健康規劃、終身學習與專業成長規劃等項目，顯示職涯規劃的內涵與目標已將生活均衡、家庭親子、財富管理、健康管理均視為是職涯發展的重要內容。

多篇文獻針對大學學生職涯輔導的需求調查，都顯示青年學子對市場脈動與社會變遷之訊息需求強烈，對於職涯輔導的需求都在中度以上，且對於校外見習（參訪）、校外實習、職涯諮詢需求最多，顯示學生對職涯輔導多元化且即時性的需求。多篇文獻亦對於職涯輔導的策略作為提出建議，包括職涯探索工具與職業資訊系統的建置、青年共通核心職能自主學習、職涯諮詢與心理支持機制、求職協助整合服務功能、個人職涯發展履歷的建置都是許多學者建議應加快腳步進行的重點項目。各文獻有關青年職涯輔導摘要彙整一覽表如表 33。

表 33 各文獻有關青年職涯輔導摘要彙整一覽表

研究者	時間	論文摘要
楊朝祥	1984	本論文提出職涯輔導在協助個人職業生涯發展的過程，主要內涵包括 4 項： 1.職業選擇：透過各種測驗工具的使用、輔導或諮商等方式，協助個人瞭解自我及工作世界，以選擇所要從事的職業。

研究者	時間	論文摘要
		<p>2.職業準備：包括就業前必須接受的教育或訓練，及在工作崗位上接受在職訓練。</p> <p>3.職業安置：職業輔導人員根據個人所做的選擇與準備，協助其蒐集有關就業資訊，並做好求職準備，以順利獲得安置。</p> <p>4.追蹤輔導：瞭解個人就業後的工作適應狀況，進一步協助其在職業上求發展，並蒐集有關資料作為改進整體職業輔導工作的參考。</p>
張德聰	2008	<p>本論文提出青年職涯輔導的十大目標與內涵：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生涯探索。 2. 生涯準備。 3. 生涯決定。 4. 工作世界探索。 5. 工作謀職能力。 6. 職場適應與發展。 7. 休閒生涯之妥善安排。 8. 金錢生涯規劃。 9. 健康生涯規劃。 10. 專業成長生涯規劃。
行政院青年輔導委員會	2010	<p>本論文以量化與質性研究探究大學生的生涯發展需求，發現以下現象：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 大學女生對工作價值觀、就業趨勢、職業性質、職場人際關係之學習，生涯探索、環境探索以及生涯準備等面向之需求皆高於男大學生。 2. 大三大四學生對工作價值觀、實習就業機會、相關就業法令及生涯抉擇與規劃等需求，皆高於大一大二學生。 3. 有較多工讀經驗之大專生對職業知識以及了解自己未來職業等需求較低。

研究者	時間	論文摘要
		4. 南部比北部大專生在相關職業資源的瞭解、自我探索、環境探索以及生涯準備等需求較高。
劉思煌	2013	本論文以高屏地區大學學生為研究對象，瞭解大學生職涯輔導的需求與現況，發現無論是在自我探索、職涯資訊、職涯準備、以及整體的職涯需求，皆在中度以上的需求程度。學生對職涯服務項目以「校外見習(參訪)」占五成以上，「校外實習」和「職涯諮詢」亦占四成以上為最多。
李庚霈	2014	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本論文歸納我國青年在就業方面常感疑惑的問題，包括國內外培養的人才之競爭問題；名校情節問題，選系選校的矛盾；選擇工作以何者為重的問題；沒有工作專長的謀職問題；缺少工作經驗的求職問題；冷門科系能否出頭天問題；是否要唸研究所問題；專長的要求宜單一專精或多專長問題。 2. 提出協助青年做好職涯發展規劃及適性就業準備應有的策略與作應包括以下 7 大面向：完備職涯探索工具；培養青年共通核心職能；協助青年積極參與職場體驗；推動產業人才發展，減少人才供需落差；建構實現青年創意、創新及創業行動輔助平臺；規劃跨域就業補助及海外就業服務；積極提供職涯諮詢與心理支持。
張仁家、魏姿琦	2013	<p>本論文探討如何統整及調控現有服務資源體系，並藉以歸結出有效提供職涯發展服務之可行做法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 健全職業心理測驗工具 2. 建置職業分類資訊系統 3. 提供職涯路徑規劃服務 4. 整合求職協助服務 5. 協助適應職場文化 6. 建立個人職涯發展履歷
李健鴻	2014	本研究認為初次尋職青年在求職時，面臨「職涯目標不明確」、

研究者	時間	論文摘要
		「適合的職缺少」、「求職管道不足」等困難，建議在擴大設立「青年職涯發展站」的基礎上，建立「初次尋職青年推薦就業卡」制度，特別是長期失業青年，則可以推薦初次尋職青年參加符合其職涯目標的就業訓練方案
李健鴻	2015	本研究以實際數據說明有相當比率的初次尋職的長期失業青年正處於「生涯未定向」情境中，因此有必要加強提供適合長期失業青年的「長期失業青年個人化諮詢」方案。建議應擴大設立「青年職涯發展中心」，提供長期失業青年參加由青年職涯發展中心舉辦的「工作計畫研討會」(Job plan Workshop)。
鄭仁偉	2011	本研究針對政府推動之「協助大專校院提升青年就業力計畫」進行成效評估。問卷調查發現大專青年參與職輔活動的動機為希望更加了解職涯發展及生涯興趣，曾參與該計畫者會較早開始規劃職涯、且找到第一份工作的時間較短，有 9 成在半年內找到、也有較高的比例會透過不同方式來解決就讀系科不符需求的情形。另外，職涯輔導人員認為在推動職涯輔導工作上，遭遇的主要困難為「人力不足」及「專業訓練不足」。

資料來源：本研究整理。

第四章 先進國家青年職涯發展相關作法

第一節 美國⁴⁹

一、美國青年就業現況

截止到 2018 年 12 月份，美國新增就業人口達到了 31.2 萬人，創下 10 個月以來最大增幅，超過了市場預期。這反映出美國勞動市場的蓬勃發展，連一些向來被勞動市場邊緣化的族群，都增加不少就業機會，包括沒有高中文憑的中高齡民眾或僅有高中學歷沒有繼續升學者，其失業率也大幅下滑，整體失業率也長期維持在低位，約為 3.7~3.9%。另外，根據美國勞工部公布的數據，2018 年 16 歲至 24 歲年輕人失業率為 9.2%，低於 2017 年的 9.6%，創下 1966 年以來的 52 年新低，雖然如此，青年失業率仍超過整體失業率的二倍以上。

若從族群來看，2018 年拉美裔失業率滑落到 4.5%，是 1970 年代以來的最低紀錄。非裔美國人失業率雖亦來到歷史新低，但非裔青年 2018 年失業率達 16.5%，較 2017 年的 16.2% 來得高，且較青年白人勞工的 7.6% 失業率高出 1 倍，這代表非裔青年就業之路未如其他族群順遂。

另外，美國年輕人的勞動參與率卻依舊偏低。2018 年美國青年的勞動參與率為 60.6%，與 2017 年相比持平，依舊是 2009 年以來最高水準，卻仍遠低於 1989 年的峰值。1989 年美國青年勞動參與率曾攀升至 77.5% 的歷史高峰，自此之後開始持續下降。進一步分析數據，發現男性青年的勞動參與率下降最為明顯，根據美國美林銀行(Bank of America Merrill Lynch)所做研究⁵⁰，美國年輕男性之所以遠離勞動力市場的三大原因，可能是因為藥物濫用、坐牢、沉溺電玩。根據美國統計局所做民眾時間使用調查 (ATUS)⁵¹ 發現 43% 的美國失業男性中，有 44% 都有藥物濫用之問題，尤其是鴉片類藥物。美國非盈利組織 Prison Policy Initiative 數據顯示，有入獄前科紀錄的美國成年男性比例，已經從 1980 年的 1.8%，上升至 2010 年的 5.8%。另外，美國 21 歲至 30 歲年輕人平均每週工時是下滑了 3.13 個小時，同時打電玩時間則是每週上升了 1.67 個小時。再者，

⁴⁹ 本節相關資料取自美國 youth.gov 網站資料、美國 WIOA.gov 網站資料、美國 youthcareerconnect.org 網站內容

⁵⁰ Meye, M. & Zhou, A (2018), Bank of America Merrill Lynch, BLS, Haver Analytics.

⁵¹ Bureau of Labor Statistics (2018), American Time Use Survey (ATUS).

美國勞動部也公布 2018 年 16 歲至 24 歲的全職美國青年每周平均收入為 549 美元(約新台幣 16,745 元)。這個工資水準是資深同事的 59%，這也是自 2002 年以來，兩個不同年齡層薪資差距最小的一次。雖然青年與資深者的薪資差距縮小，但整體薪資水準卻沒有提升，歸納現在美國就業市場問題有兩個，一個是雇主抱怨找不到合適勞工，儘管職缺越來越多。另一個問題是儘管找不到合適的人，但薪資卻沒有顯著成長

二、美國青年職涯發展相關政策與作法

(一) 協助青年獲得雇主所重視的條件和特質

美國政府認為青年要成為成功的勞動者需要具備許多技能，包括學術知識、技術專長和一般及跨領域的能力（通常稱為就業技能、軟實力、勞動力準備技能或職業準備技能），無論在任何就業階層和部門，這些都是成功的必要條件。

1. 應用知識(Applied knowledge)：學術知識和技術技能的整合，實際運用在工作場。
2. 有效的關係(Effective relationships)：人際關係技巧和個人素質(qualities)，使個人能夠與客戶、同事和主管進行有效的互動。
3. 工作場所技能(Workplace skills)：員工成功完成工作任務所需的分析和組織技能和理解。

兩項涉及大量雇主調查和意見回饋的研究顯示，「就業能力技能」(Employability skills)高於技術技能或是基於行業基準的特定職業技能，而且是工作場所成功的最重要條件。儘管如此，2007 年的一份報告發現，許多年輕人缺乏在工作場所取得優異成績所需的軟實力(Soft skills)。

軟實力通常被定義為個人素質，而不是技術，可以轉化為良好的工作表現，例如時間管理和人際互動技能。美國勞動部獲得必要技能委員會(The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills, SCANS)提出成功工作績效所需的五項職能、三項基本技能和個人素質。其中五項職能包括：

1. 管理資源 (Managing resources)：分配時間、金錢、資料、空間和人員的能力。

2. 與他人共同工作(Working with others)：與他人能共同好好工作的能力；團隊合作技能與溝通技巧、對團隊文化的理解和對他人感受及意見的敏感性有關。
3. 管理資訊(Managing information)：獲取和評估數據、整合和維護文件，解釋和傳遞想法和訊息，以及使用技術處理資訊的能力。
4. 瞭解系統 (Understanding systems)：瞭解社會、組織和技術系統的能力；監控和糾正表現；設計或改進系統。
5. 利用技術 (Utilizing technology)：能夠選擇設備和工具，將技術應用於特定工作任務，以及維護和排除技術故障。

能支持上述職能的三種基本技能，包括：

1. 基礎技能 (Basic skills)：閱讀，寫作，算術和計算技能對於工作效率至關重要。能夠準確解釋信息交流和數學技能的聽力和口語技能，使工人能夠解決工作中的問題，受到高度重視，並依賴於具備基本語言和數學能力。“三個 R”是工作中更高層次運作的基石。
2. 思考技能(Thinking skills)：大多數研究都將批判性思維，創造性思維，推理以及知道如何學習新任務列為必要的軟實力。“解決問題”是另一個術語，表達了分析信息並得出邏輯結論的能力，這些結論為工人的努力增添了價值。
3. 個人素質(Personal qualities)：個人素質是一個包羅萬象的短語，反映了與工作場所文化相一致的價值觀和行為。強烈的職業道德，專業精神，自我管理，誠信，個人責任，網絡技能，適應能力和社交能力是本標題下的軟實力。

軟實力可以透過在職教導(Coaching)、課堂上、青年服務組織和服務學習(service-learning)和志願服務等方式獲得。

1. 在職教導：雇主可以透過在職教導來鼓勵技術和軟實力的發展；在職教導的例子包括實習、技術生、工作學習計畫(work-study programs)和從工作經驗學習軟實力。雖然在工作中學習軟實力和技術可以為員工提供真實的

學習體驗，但雇主必須面對的挑戰是，如何提供合格的教導人員和分配適當的工作人員時間，以確保專注於學習和技能發展。

2. 學校：學校可以透過教授軟實力或設置模仿工作環境的課堂環境，為年輕人做好工作場所的準備。這些活動可以使制式的高中課程與學生更具關連性，畢竟幾乎每個人都會在某一天工作。以下是一些可以在學校教授的重要的工作場所技能：

- (1) 有效的口頭和書面溝通：包括積極的傾聽（即傾聽和清楚表達），書寫商業信函和簡歷，以及了解工作場所的電子郵件和手機禮儀(etiquette)。
- (2) 團隊合作：對於無法透過運動學習團隊合作的學生，指定學生分組完成課程計畫也有助於團隊合作的學習。
- (3) 多元化訓練：學校經常提供學生多元化訓練，但多半與工作場所無關。只要做些微調，就可以使青年人做好在不同的勞動環境中工作的準備。
- (4) 專業精神(Professionalism)：學校教師幾乎可以教授任何模擬工作場所的課程，這也可以幫助學生為工作環境的文化和細微差別和雇主期望做好準備。這種方法可以包括模擬如何與雇主應對、管理時間和在激勵系統內工作。

3. 青年計畫、服務學習和志願服務

就像學校一樣，服務學習計畫、青年服務組織和志願服務的機會可以有助於軟實力的發展。例如，根據研究顯示，參與服務學習對於學生在多元化認同和欣賞其他文化、自我認知、個人效能、團隊合作、領導技能、同情心、無私和內在激勵等各方面都具有正向助益。

(二) 教育與職場的銜接

根據數據資料顯示，教育程度與就業結果之間存在密切聯繫。高等教育不僅僅與更高的收入有關，更與未來就業市場需求有關。根據美國喬治城大學教育和勞動力中心(The Center for Education and the Workforce, Georgetown University)評估，截至 2018 年，在美國創造的近三分之二的就業機會都需要具備某種形式的高等教育。

根據美國國家教育統計中心(National Center on Education Statistics)2012 年教育統計摘要(2012 Digest of Education Statistics)顯示，高中畢業和高等教育畢業率和低輟學率具有正向關連性：

1. 在 2009~2010 學年間，78.2%的公立高中學生按時畢業（在高中入學後的四年內）。
2. 16 至 24 歲青少年從高中輟學的比率從 1990 年的 12.1%下降到 2011 年的 7.1%。
3. 學生入學和完成中學後教育，包括副學士(associate)、學士、碩士和博士學位的比率較高。具體而言，與 2000~2001 學年的學位授與情形相比，2010~2011 學年完成副學士學位者成長了 63%、完成學士學位者成長 38%、完成碩士學位成長 54%和完成博士學位者則成長 37%。

儘管有這些正面的發展趨勢，但仍有許多工作需要推動，以確保學生能與高等教育和職場順利銜接。學校正在採用各種策略，以確保學生為高等教育和就業做好準備。例如，學校採取以下策略來協助學生順利銜接：

1. 提升中學教學和學習的嚴謹性、參與性和相關性，以確保學生為大學和職業等高中教育後等機會做好準備。
2. 透過辨識有輟學風險的學生和早期介入，增加高中畢業的學生人數。
3. 提升青年 了解和體驗職業生涯的機會。

確保學生為大學和職業做好準備是全國各州和地區的重要教育優先事項，大專校院和職業準備包括確保學生：

1. 符合嚴格的學術要求和技能。
2. 培養關鍵的社交情感技能。
3. 接觸到高中後的路徑。
4. 能夠確認並開發青年需要為自己選擇道路所需要的技能。

(三) 協助青年職涯探索與技能發展

尋職對青年來說可能是一項挑戰；他們必須確定有那些工作機會、他們的興趣是什麼和他們具備或需要發展那些技能？有許多資源可以幫助青年了解他們的興趣和技能，以及獲得就業經驗和了解就業機會：

1. 教導(Mentoring)

教導，即將青年或「受教導者」(Mentee)與負責任的、關心的「導師」(通常是成年人)連結，是協助青年人成為成年人和勞動力的重要支持。教導為年輕人提供機會，讓他們與有更多生活經驗的導師建立情感紐帶，這些導師能夠提供支持、指導和機會，幫助青年在生活中取得成功並實現目標。

教導關係可以是正式的或非正式的，無論是正式或非正式，教導的重要構成要素包括創造關懷、同情、一致和長久的關係，通常與角色建構、教學和意見提供相結合。一種教導的方式，稱為主題為中心的教導(topic-focused mentoring)，著重於特定問題解決，進而幫助學員達到特定目標，例如提高學習成績或為就業機會做好準備。

以職業為中心(career-focused)的教導是一種以主題為中心的教導輔導，可以採取多種形式，並可以專注於不同的職業發展和就業的項目。例如，協助以下項目：

- (1) 撰寫履歷和求職信。
- (2) 進行模擬面試，協助回答面試問題。
- (3) 探索可能的職業生涯，協助工作、實習或找到適當的方案。
- (4) 培養在職技能（軟實力或技術技能）。
- (5) 形塑工作場所（職場觀察，Job-shadowing）的行為、態度或技能。
- (6) 職涯規劃和目標設定。
- (7) 技術生和實習可以提供在職機會，將教導融入青年就業經驗。

2. 評量、測試和諮詢(Assessment, Testing and Counselling)

自我評量(Self-assessment)有助於教育青年自己，使他們能夠找到一個適合自己興趣和技能的職業。他們允許年輕人探索：

- (1) 他們喜歡和不喜歡做什麼。
- (2) 他們如何應對某些情況。
- (3) 他們的技能。
- (4) 價值觀。

專業人士，如高中、商業或職業學校、大學或職業訓練中心的輔導員，可以協助選擇適當的評量、說明評量結果和提供職業諮詢。美國勞動部就業和訓練署資助了兩項寶貴的資源，以協助青年確定職涯發展路徑。

- (1) 一站式職涯平臺(CareerOneStop)是一個提供下列職涯探索協助的網站：

A. 關於工作薪資和福利資訊和相關教育和訓練機會的最新訊息。

B. 求職工具、履歷和面試資源，以及協助求職者的虛擬情境(人和地)，
例

如什麼是我的下一步行動，青年職業生涯探索指南。

- (2) 美國就業中心(Job Center)前身為「一站式就業中心」(One-Stop Career Center)，由《勞動力投資法案》(Workforce Investment Act, WIA)成立。美國就業中心通過各州政府和當地組織提供全面的勞動力開發活動，就業中心由州勞動力投資委員會(Workforce Investment Board, WIB)管理，該委員會由企業、勞工組織、教育機構和社區組織的代表組成。WIB 由州長任命，協助州長制定全州計畫，並為就業中心的運作制定適當的政策。各就業中心配置有政府部門的工作人員，也有非營利相關組織之工作人員在相同服務據點內共同合作，提供職涯諮詢、就業服務、失業保險、職業訓練及雇主服務等措施，是一個介於求職者與企業之間的整合服務系統，以幫助民眾找到工作和訓練和教育資源。就業中心必須蒐集分析勞動市場資訊、遴選或轉介可參訓學員（如青年、失業者、低工作滿意度的在職者）參加社區大學所辦理之訓練課程或就業、將結訓合格的學員推介給缺工的企業雇主、追蹤結訓學員的學習成效；產業雇主團體應協助界定計畫的策略與目標、提供產業所需求工作人力應具備的技術與職能資訊、設計訓練課程、實施訓練活動，並提供財務上的支援、進用合格結訓的學員等；各級教育辦訓單位應協助雇主針對產業所需要的技術與職能，研發技能導向的職能模型、課程與新的教學方法，如學徒制訓練；其他社區相關組織須投入協助本社區內之低度就業人口，如低收入者或外國移民者，並提供學員個案管理服務、個別輔導或職涯啟發等其他支持性服務措施，透過以上各團體的合作，組成了完善的服務網絡。

3. 個別化學習計畫(Individual Learning Plan, ILP)

個別化學習計畫，也稱為個別化服務策略(Individual Service Strategy, ISS)，目的是將青年在課堂上所做的事情與他們的職業和大學目標和願望連結起來。ILP 幫助青年發現他們的技能和興趣、將他們的興趣與學位和職業相結合、設定目標、並以深思熟慮和有意義的方式貫徹執行。

4. 求職協助(Job Search Assistance)

找到工作機會可能很困難。對於青年來說，重要的是要認識到找工作通常需要時間，因此在進行求職時訂定計劃、時間表和目標非常重要。許多資訊來源提供許多工作機會，從傳統的報紙到線上服務不一而足。一站式職涯平臺提供線上工作機會與資訊，而美國就業中心知識淵博的工作人員可以提供諮詢，協助青年瞭解各種就業選擇。工具如「掌握我的未來」(GetMyFuture)，可以協助青年根據過去的就業經驗尋找工作機會，可以幫助青年根據他們以前的工作經驗確定未來可能的職業。大學職涯中心、一站式職涯平臺和美國就業中心可以幫助青年準備履歷、撰寫求職信和練習面試。大學職涯中心還可以為學生尋找工作 and 實習提供協助。

5. 軟實力和技術技能發展與訓練(Soft and Technical Skill Development and Training)

軟實力通常被定義為個人素質，而不是技術，有助於良好的工作表現。軟實力被雇主視為成功工作表現的關鍵因素。軟實力可以透過各種方式學習，包括課堂教學、青年方案、志願服務和服務學習。

根據 2005 年技能落差調查(Skills Gap Survey)，超過 50%的製造商認為，在未來幾年中技術技能對於產業的發展扮演著重要的角色。職業訓練課程或工作學習計畫(Work-study program)可以教授符合市場需求的技術或職業技能。在需要訓練和其他服務時，一站式職涯平臺和美國就業中心可以轉介到當地的高等教育機構和青年服務機構。那些機構不僅知道這些資源，而且還可以提供訓練券來支付訓練費用。美國教育部職業和成人教育辦公室也協助各州、學校和社區學院支持技術和職業教育。

6. 技術生(Apprenticeships)

青年技術生計畫源自於從學校到職場(School-to-work)的運動，目的是協助青年將學校學習與導師指導下的在職(On-the-job)訓練相連結。訓練區分為學校課程和職業訓練，而在職部分則提供學校學習和工作實務相結合與印證的機會。參加註冊技術生計畫的最低條件可能因計畫所需的技能而有所不同，但要符合資格，青年必須至少為 16 歲；某些危險性工作則僅限於 18 歲以上的青年參與。參加技術生訓練可讓青少年獲得以下收穫：

- (1) 薪資：從第一天開始，青年獲得的薪資隨著時間的推移和獲得新的技能而增加。

- (2) 職業訓練：技術生可以透過各種方案獲得實際的在職學習，例如醫療保健、建築、資訊技術和地理空間職業。
- (3) 教育：技術生接受實作學習和相關指導，並有可能獲得大學學分，甚至是副學士或學士學位，在多數情況下費用是由雇主支付的。
- (4) 職業生涯：一旦技術生結束，青年就可以獲得有競爭力的薪資和在很少或沒有學貸的壓力下，朝向長期的職業生涯發展。
- (5) 全國行業證書：當技術生完成計畫時，他或她將獲得各該行業證書，證書適用於全美各地。
- (6) 與認可的(recognizable)合作夥伴合作的機會：許多全國最知名的公司如 CVS Health 和 UPS，都提供技術生計畫。

7. 實習(Internships)

實習，無論是有薪或無薪，為青年提供短期的實務經驗，進而瞭解職業、發展網絡和體驗工作場所。美國勞動部的工資和工時部門已經確定六項標準，以幫助確定實習生是否必須根據「公平勞動基準法」支付給最低工資和加班費。

實習在各種職業領域都有，可以是正式或非正式的。實習讓青年有機會探索他們喜歡和不喜歡某些職業的事情。他們允許那些可能不知道自己想要從事什麼職業的青年有機會看到某種環境、工作或管理風格是否符合他們的需求。在職經驗和申請流程都可以讓年輕人發展技能，使他們能夠以相關的職業經歷進入就業市場。根據全國大學和雇主協會 2005 年的一項調查，60%的雇主僱用了完成實習的大學畢業生；平均一半以上完成實習的學生在實習結束後獲得全職的工作。

(四) 美國聯邦政府部門職業生涯探索機會

聯邦機構為青年提供各種機會，以探索在聯邦政府的職業生涯，並透過「途徑計畫」(Pathway Programs)獲得發展和學習就業所需的技能。學生可以根據他們目前在教育和職業中的需要選擇以下其中一項途徑：

1. 實習計畫(Internship Program)

實習計畫旨在為從高中到研究生院的學生提供有償的在職工作機會，以便在繼續接受教育的同時能探索和體驗聯邦政府工作。實習主要由個別聯邦機構管理，參與者可能取得轉為政府部門長期工作的資格條件。符合資格條件的學生包括下列攻讀合格學位或證書的學生：

- (1) 認可的高中或大專校院（包括四年制學院/大學，社區學院和二年制專科學校）。
- (2) 專業、技術、職業或商業學校。
- (3) 高級學位課程。
- (4) 其他符合條件的教育機構。

2. 新近畢業生計畫(Recent Graduate Program)

新近畢業生計畫旨在支持最近從符合條件的教育機構或方案畢業的個人在聯邦政府中探索職業生涯。新近畢業生計畫主要由每個聘用聯邦機構管理，通常為期一年，除非由於計畫的結構需要額外的時間。在這期間，聯邦機構除了要提供職前教育外，還要提供持續的教導(mentoring)、訓練、個人發展計畫和職涯發展機會。參與者的申請資格，必須是在近兩年內完成他們的學位或證書者（除非是因為軍事服務義務而被無法在近兩年內提出申請的退伍軍人，則必須是近六年完成學位者）。

3. 總統管理學人計畫 (Presidential Management Fellows Program, PMF Program)

總統管理學人計畫是聯邦政府為新近、高級學位候選人提供培養領導能力的機會。參與者除獲得為期兩年的服務職位外，還將獲得包括教導(mentoring)、職涯發展規劃、訓練和完成計畫後長期就業的機會。在近兩年內完成高級學位（如碩士、專業學位）的個人有資格提出申請。PMF 計畫由 PMF 計畫辦公室集中管理，並包括嚴格的評估程序，該程序是根據他或她的申請和評估結果進行每個候選人的經驗和成就的評估。

4. 青年戶外活動(YouthGO)計畫

青年戶外活動(Youth in the Great Outdoors, YouthGO)是美國內政部與農業部所提出的計畫。YouthGO 透過僱用青年從事保護、振興和恢復環境和社區等工作，教育青年認識環境，有目的地吸引各種背景的青年，進而協助青年為下一代國土與環境保育的領導者。YouthGO 為青年提供資訊和可資利用的職業和實習機會，並擁有眾多合作組織包括 4-H⁵²，就業團(Job Corps)，聯邦全國和社區服務機構(Corporation for National and Community Service)等。

⁵² 美國最大的青年組織，成立至今已經超過一百年，協助超過六百萬的青年。

(五) 其他聯邦政府支持的職涯發展機會

除了探索公務員職業的機會外，許多聯邦機構和部門，包括美國勞動部，國家和社區服務公司，美國國防部和美國內政部，都提供了機會。青年人探索職業，發展技能，過渡到就業。這些課程旨在幫助在校學生和失學者發展就業技能和機會。

1. 青年發展(YouthBuild)方案

青年發展方案旨在協助 16 至 24 歲的高風險青年能夠獲得學術和職業技能訓練，從而取得高中畢業證書、通過一般教育發展(General Educational Development, GED)測驗⁵³或獲得行業認可的證書。青年發展方案結合包括學術、領導力發展和職業技能等訓練，為青年人在建築業的就業做好準備。透過補助申請，補助金頒發給符合資格條件的組織。青年發展方案為參與者提供廣泛的體驗，包括提供下列的機會：

- (1) 參與社區服務和服務學習。
- (2) 從一個致力於成功的學習榜樣，接受個別化諮詢、教導和成人支持。
- (3) 協助輟學生獲得高中文憑或通過 GED 測驗。
- (4) 培養著重於建築業訓練的工作技能，從而獲得該行業認可的證書
- (5) 透過共享計畫治理與訂定和計畫有關的決策和政策機會，建立領導力和公民參與經驗。
- (6) 透過校友網絡創建一個同儕團體和持續的支持。

美國勞動部(DOL)為全國各地參與青年發展方案的組織提供資金，每年為約 7,500 名青年提供服務。

2. 更生人重新整合方案(Reintegration of Ex-Offenders Program)

美國勞動部更生人重新整合方案透過各種補助金，針對涉及司法訴訟青年、年輕人和成年更生人提供協助。組織與青少年和成人司法系統合作，協助為在沒有額外援助的情況下可能難以獲得就業或訓練的個人提供就業和訓練。該方案為從懲教或拘留機構返回的青少年所處地區。提供完整的服務。成人和青年罪犯的補助金都是改善犯罪率和貧窮率高的社區的示範項目。

3. 就業團(Job Corps)

⁵³ 通過 GED 測驗，就可取得美國或加拿大高中同等學歷資格。

就業團成立於 1964 年，是聯邦資助全美最大的、主要為 16 至 24 歲的高風險青年提供住宿、訓練計畫的組織。在 48 個州，波多黎各和哥倫比亞特區設有 125 個中心，就業團提供經濟弱勢年輕人教育、職業、技術和就業技能，以便能進入勞動市場、接受高等教育或入伍服務。就業團每年為大約 60,000 名參與者提供服務，著重於協助青年獲得學歷證書包括高中畢業證書和/或通過 GED 測驗，職業技術訓練證書包括行業認可的證書，州許可證和技術生前證書。隨著就業軍團畢業生在職業生涯中的進步，這些證書為勞動力和經濟流動提供了長期的保證；他們確保就業團畢業生獲得了在當今勞動力競爭中所需的技能和知識。

2011 年完成職業技術訓練的人員中約有 68.6%被安排在與訓練相關的工作、軍隊或高等教育中。此外，在為期 12 個月的追蹤調查中，67.5%的畢業生回覆說他們在軍中服務或完成了學業。

4. 美國志願隊全國民間社區團 (AmeriCorps National Civilian Community Corps, AmeriCorps NCCC)

AmeriCorps NCCC 是由全國和社區服務機構資助成立，是一個針對 18 至 24 歲青年提供全日制住宿方案。該方案是一項為期十個月的協助，透過直接的、以團隊為基礎的國家和社區服務與非營利組織（一般和信仰組織）、地方市政府、州政府、聯邦政府、國家或州立公園、美洲印第安部落和學校的合作，以強化社區和培養領導者。參與者在十個月服務中獲得 4,000 美元的津貼（大約是每兩週稅前 200 美元）、住宿、膳食、特定醫療福利、孩童照顧每月最高 400 美元（如有需要）、會員制服和成功完成課程後提供 Segal 美國志願隊教育獎來幫助支付大學費用。參與者能將獲得的寶貴經驗直接轉化為選定領域的工作經驗；他們學習團隊合作、溝通、責任和其他基本技能。

5. 聯邦急難管理署構團 (FEMA Corps)

2012 年 3 月 13 日，美國白宮宣布美國國土安全部聯邦緊急急難管理署 (Federal Emergency Management Agency, FEMA) 與全國和社區服務機構之間的形成一創新合作夥伴關係，在 AmeriCorps NCCC 內成立一個 FEMA 專職服務團。FEMA Corps 成員，18 至 24 歲的青年參與 10 個月的服務，專注於災難準備、處理和復原活動。他們的服務範圍包括直接與災難倖存者合作支持災難復原中心與公眾分享寶貴的災難準備和因應資訊。首批 240 名 FEMA Corps 成員於 2012 年 9 月入選。

6. 二十一世紀保育服務團 (21st Century Conservation Service Corps)

21 世紀保育服務團 (21CSC) 係以服務學習原則為基礎，協助青年培養環境和公民責任，同時獲得自然和文化資源管理職業有關的知識、工作技能和經驗。來自不同背景的年齡在 15 到 25 歲之間的年輕人，包括部落和人口稀少地區、那些很少或根本沒有機會體驗戶外活動的年輕人和年輕的女性和女孩，可以在夏季或以全職工作方式參加 8~10 週的下列計畫，包括：

- (1) 美國內政部資助的青年保育團(Youth Conservation Corps)。
- (2) 國家公園管理局與非營利組織合作支持的公有土地團(Public Land Corps)。
- (3) 國家公園服務青年實習計畫。
- (4) 美國內政部為大學生舉辦的多年期職業發現實習計畫(Career Discovery Internship Program)。
- (5) 在土地管理局、國家公園管理局和美國森林管理局地區辦公室實習的保育和土地管理實習計畫(Conservation and Land Management Internships)。

7. 國民兵青年挑戰方案(National Guard Youth ChalleNGe Program)

由美國國防部贊助的國民兵青年挑戰方案是一項針對 16 至 18 歲青年的住宿計畫，這些青年是一些被退學或被高中開除並且失業，沒有涉及刑事案件、吸毒和參與該方案各州的合法居民。該方案重點著重於八個面向：

- (1) 領導
- (2) 負責任的公民身份
- (3) 為社區服務
- (4) 生活應對技巧
- (5) 身體狀況
- (6) 健康與衛生
- (7) 工作技能
- (8) 學業表現優異

主要得目的是協助青年通過 GED 測驗或取得高中文憑做準備。在該方案的住宿階段之後，每一位青年與一位指定的導師保持至少一年的持續關係。根據 2009 年的評估發現，參加這項方案的青年比起對照組更有可能通過 GED 測驗或獲得高中文憑，也更有可能去工作或上大學。

8. 工作券方案(Ticket to Work Program)

工作券方案係為接受社會安全給付的人（受益人）提供更多就業服務的選擇。根據該方案，社會安全署(Social Security Administration, SSA)向符合條件的受益人發放工作卷，而受益人又可以選擇將這些工作券交給他們選擇的就業網絡(EN)，以獲得就業服務、職業重建服務或其他支持服務，進而能實現職業（工作）目標。就業網絡如果接受工作卷，將協調並提供適當的服務，以幫助受益人找到並保有工作。

9. 勞動力創新和機會法青年方案(WIOA Youth Program)

根據 2014 年勞動力創新和機會法(Workforce Innovation and Opportunity Act, WIOA)第一篇，聯邦政府依據公式計算，向州和邊遠地區(Outlying areas)提供有關經費，再由州政府提供當地資源以提供全面性的青年服務，服務的重點是協助具有一個或多個就業障礙的在校青年和離校青年為中學後的教育和就業機會做準備、獲得教育和/或技能訓練證書和獲得職涯發展/晉升機會的就業。

提供的服務內容包括：教學輔導；有償和無償的工作經驗，包括暑期和全年的就業機會、技術生前計畫、實習和職場觀察(Job shadowing)、在職訓練；職業技能訓練；教育與勞動力準備和訓練並進；領導能力發展機會；支持性服務；指導(Mentoring)；後續追蹤服務；全面的指導和諮詢；金融知識教育；創業技能訓練；提供勞動力市場和就業資訊服務；高等教育和訓練的準備活動等。

服務對象的資格與條件：離校青年(Out-of-school Youth, OSY)，年齡在 16~24 歲未就學、且具有一個或多個就業障礙的青年；在校青年(In-school Youth, ISY)，年齡在 14~21 歲在學、家庭收入低且具有一個或多個就業障礙的青年。

方案優先服務對象是優先考慮離校青年，提供給各州和各地方的經費，除用於行政支出外，至少有 75%的經費必須用於離校青年的有關服務。除用於行政支出外，分配給各地方的經費至少 20%必須用於提供有償和無償的工作經驗。方案是根據包括三個因素的計算公式來核撥經費，包括：（1）大量失業區域的失業人數、（2）失業人數過多；（3）經濟弱勢的青年人數。

表 34 WIOA 青年方案年度(Program Year)撥款情形

單位：美元

方案年度	撥款金額
2018	\$ 903,416,000
2017	\$ 873,416,000
2016	\$ 870,931,000

2015 方案年度 WIOA 青年方案執行結果：

- (1) 156,520 名青年參與者接受服務
- (2) 青年就業率/教育率為 69.2%，而方案預訂目標為 66.9%
- (3) 學位/證書達標率 66.7%，預訂目標為 62.2%
- (4) 識字率/識別率提高 50.1%，預訂目標為 46.0%

WIOA 績效指標：

- (1) 第二季扣除退出人數後的就業、教育或培訓情形
- (2) 第四季扣除退出人數後的就業、教育或培訓情形
- (3) 第二季扣除退出人數後的中位數薪資水準
- (4) 學位/證書獲得率
- (5) 可衡量的技能提升狀況
- (6) 為雇主提供服務的有效性（方案全面評估結果，而不是針對個別方案內容）

10. 青年職業連結方案(Youth Career Connect)

青年職業連結方案目的在鼓勵美國的學區、高等教育機構、勞動力投資體系及其合作夥伴擴大以證據為基礎(Evidence-based)的高中模式，這將改變美國青年的高中體驗。

青年職業連結方案的學校將透過以下方式強化美國的人才培養管道：

- (1) 整合學術和以職業為重點的學習(Integrated Academic and Career-focused Learning)：方案經費將提供學生教育和訓練，結合嚴謹的學術和以職業為重點的課程，以提高學生在需求行業的就業能力，並為就業、高等教育、長期職業技能訓練或註冊技術生做好準備。
- (2) 以工作為基礎的學習和接觸工作世界(Work-based Learning and Exposure to the World of Work)：強而有力的伙伴關係將提供基於工作

的學習機會。除了實際的工作經驗外，青年參與者還將參加實地考察、職場觀察或其他類型的機會，為學生提供不同的職業道路，並協助他們做好工作世界的準備。

(3) 強而有力的雇主參與(Robust Employer Engagement)：雇主合作夥伴將提供基於工作的學習和指導，創造學生需求行業和職業，包括資訊技術、先進製造和其他科學、技術、工程和數學(STEM)領域的發展路徑。雇主還將與學校密切合作，提供學校教職員有關的專業發展和訓練，以確保方案能長期延續下去。

(4) 個別化的職涯和學術諮商(Individualized Career and Academic Counseling)：作為方案設計的一部分，學生將獲得個別化的職涯和學術諮商，以強化他們未來就業和就學動機，並探索高中以外的機會。

(5) 高中後教育和訓練的整合(Integration of Post-secondary Education and Training)：學生在高中階段將參加教育和訓練，累積獲得大專學位或證書和業界認可的證書的能力。

美國勞動部將從H-1B簽證項目收入中撥款一億美元，補助約25至40單一或多站點計畫。經費將核撥給當地教育機構、公共或非營利性地方勞動力據點或或具有教育改革經驗的非營利組織。所有受補助單位都必須展現強大的公私合作夥伴關係，並且必須至少結合當地教育機構、當地勞動力據點、雇主和高等教育機構。鼓勵申請人與雇主、基金會和其他機構合作，以落實其計畫和擴大聯邦投資的效益；申請人至少還必須提供25%的自籌款。

三、對我國青年職涯發展政策之啟示

綜觀美國對於青年職涯發展與就業政策的推動，可發現非常完善多元，法律法規政策健全，各州與聯邦政府之間政策實施辦法緊密銜接，並根據各自實際情況推出實施方案、專案及可行性計畫。

美國為能改善青年就業狀況，透過增加聯邦政府對教育的投入，加強職業訓練，促使其所培養的學生符合就業市場需要。美國推動的多樣化青年培訓專案，強化了青年失業者缺乏必要專業技能的不足。此外，美國政府也鼓勵企業提供青年學徒制工作，一方面幫助青年失業者提升自身能力，增強其在勞動力市場上的競爭力，為他們創造良好的就業前景，另一方面也有助於緩解青年失業所帶來的社會問題。

同時，鼓勵青年從事志願工作，透過參加社區服務，協助融入社會。

另外，美國政府提倡建立廣泛的夥伴關係，讓促進青年就業的承諾得以實現。政府、雇主、工會、學校及相關組織的結盟，有助於幫助促進國家及地方各層青年就業的政策行動能夠具體落實。針對低收入青年，政府部門、地方產業、非營利組織和信仰機構也特別提供他們就業機會。社區組織和地方政府也與企業合作，為青年提供一條龍式的服務，如職涯專業輔導或理財知識的培訓等。

第二節 日本

一、日本青年就業現況

(一) 青年就業現況之相關統計

1990 年代泡沫經濟化下帶來「青年就業冰河期」，開始出現大量的尼特族（不就業也無就業意願）及飛特族（青年非典型勞動）。據 2018 年調查統計⁵⁴，日本非典型就業中青年佔了 25.4%（15~24 歲佔 12.9%、25~34 歲佔 12.5%），而於非自願性成為非典型勞工之全體中更高達 26.3%（15~24 歲佔 7.3%、25~34 歲佔 19%），在完全失業率⁵⁵上 15~24 歲為 3.6%、25~34 歲則為 3.4%，皆高於全體之 2.4%。

(二) 青年就業問題之發生原因與對策

其中，尤其是非典型就業之青年，其所面臨之問題包含如下：

1. 因低薪、不安定之性質而可能落入工作貧窮的窘境
2. 多從事低技能、事務性的工作亦無法如正職員工一樣接受同等之教育訓練，使其難以形成職涯能力⁵⁶。

在上述的情況下，日本的青年成為社會的弱者，處於孤立化、無法自立，必須依存父母親生活的狀態。又近年被稱為「黑心企業」的企業於勞動市場中橫行，其惡劣的職場環境，使得青年遭受到低薪、過勞或過勞自殺、職場暴力、未受領加班費而短期內離職的困境。

⁵⁴ 「非正規雇用の現状と課題」，厚生労働省，2019 年，載於：<https://www.mhlw.go.jp/content/000508253.pdf>（最後瀏覽日：2019 年 7 月 25 日）

⁵⁵ 「労働力調査（基本集計）平成 30 年（2018 年）平均（速報）結果の要約」，總務省統計局，載於：<https://www.stat.go.jp/data/roudou/rireki/nen/ft/pdf/2018.pdf>（最後瀏覽日：2019 年 7 月 25 日）

⁵⁶ 脇田滋，若年者と社会保障法・雇用保障法の課題－『若年者』と教育、職業訓練、雇用保障を中心に，社会科学研究年報，No.37，頁 31，2006 年

有鑑於此，日本內閣府於 2012 年邀集勞動界、產業界等各界有識者，為了青少年的育成與社會發展，而共同制定了「若者雇用戰略」，由各界人員以長遠的視角共同推進政策，並適時檢討。該戰略之基本方針⁵⁷，係「社會全體支援育成具選擇自我職業生涯骨氣之青年」，主要內容如下：

1. 青年的失業率不斷上升，並且應屆畢業生之就職率不斷降低，對青年雇用來說呈現出嚴峻的環境。在這樣嚴峻的環境中，希望青年在年輕時藉由求職試錯的過程，成長為能夠擔負社會責任、規劃自身職涯以及在職場上有專業能力的社會人。為此，展開這次由社會各界廣泛參與的戰略對話。
2. 非典型就業勞動者的職涯支援也是此戰略對話中重要的一部分。此戰略的目標為，在社會全體廣泛的支援下，育成具選擇自我生涯骨氣的青年，同時促使其對經濟成長進行貢獻，並且有所成長。

二、日本青年職涯發展相關政策及作法

2015 年 3 月 17 日時，針對「青少年就業福利法」之修正案在國會被提出。法案總稱為「青少年雇用促進法」，針對公共職業安定所（類似台灣勞動部規劃「台灣就業通」的整合求職求才平台之功能）不受理求才等狀況全面提出了新的規範，而事實上成為全面修法的狀態。以下將這部法律稱為「青少年雇用促進法」。而令人意外的是，這是第一次針對青少年的就業促進進行立法。以往針對高齡者、身心障礙者等都有促進就業相關的法律，而並沒有促進青少年就業的法律。

本文將回顧過去日本十年中針對青少年就業政策的發展與變革，特別是從職涯發展的觀點說明相關立法制度的轉換及其內容，並藉此針對 2015 年的法案提出說明分析。

（一）青少年雇用政策之變革、立法修正與案例介紹

1. 青少年雇用政策之變革⁵⁸

（1）青少年自立、挑戰計畫

⁵⁷ 「若者雇用戰略」，內閣府，2012 年，載於：<https://www5.cao.go.jp/keizai1/wakamono/senryaku.html>（最後瀏覽日：2019 年 7 月 25 日）

⁵⁸ 本章節參考整理自菅野和夫，勞働法，頁 106-112，2016 年 5 月，第 11 版、濱口桂一郎，若者ための労働法政策，季刊労働法，249 號，頁 109-120，2015 年夏季、濱口桂一郎，青少年雇用促進法案がめざすもの 求人企業に離職者の状況や年休などの情報提供義務法違反企業には求人票不受理も，人事労務実務の Q&A，No.60，頁 5-9，2015 年 7 月。

在過去的十年間，青少年的雇用問題逐漸變成了日本雇用問題核心之一，但更久之前並非如此。以往雇用問題的核心聚焦在中高年就業問題，並沒有組織性的處理青少年就業問題。厚生勞動省在 2004 年設立了青少年雇用對策辦公室，但也僅是在業務調整課之下的青少年就業對策處室等級而已。並且，於 2000 年以前，該處室僅為「應屆畢業生辦公室」，針對應屆畢業生以外的求職者並無任何對策。

政府開始正視青少年就業問題是在 2003 年 4 月。當時由文部科學省、厚生勞動省、經濟產業省以及內閣府共同設立了「青少年自立、挑戰會議」，並在同年 6 月提出了「青少年自立、挑戰計畫」，且於計劃中提出包含企業實習、日本版的產學合作（類似台灣的建教生）、整合並設立單一窗口提供就業服務等等對策。具體而言，2003 年由文部科學省、厚生勞動省經濟產業省及內閣府為因應對青年的職業訓練教育缺乏，而以充實「職涯教育」為目的所推動之政策。在該計畫下 2004 年以地方政府為主體，設置了針對青年就業支援的「Job Café」。並推行透過企業實習一體的教育訓練，育成職業人士的「日本版學徒制」。

(2) 2007 年雇用對策法修正

針對非典型就職等青少年的雇用問題，除了以職業能力開發為重點的生涯支援，也提出了作為勞動市場政策之政策上改變。

2006 年 3 月時，在當時的安倍官房長官影響下舉行了再挑戰推進會議，並在同年 6 月時發表了「中間報告」，報告中提出了修正「僅針對應屆畢業生的採用系統」的意見。具體言之，針對包括「畢業後不久即離職轉換跑道、非典型就職者」等應屆畢業生以外人員廣泛提供服務，以及將採用的年齡提高、針對法案的立法研擬.....等等進行提案。

在這樣的背景下，勞動政策審議委員會職業安定分科會雇用對策基本問題部會進行了檢討修正，於同年 12 月發表了「在人口減少狀況下的雇用對策」。其中提到藉由事業主的努力義務、達成對於募集方法的改善，以正當地評價青少年能力、在採用後針對實務上的職業訓練，以及其他在雇用管理上的改善，進而提升雇用機會等措施。基於該「人口減少下的雇用對策」，於 2007 年 6 月修正了雇用對策法。在該法第 7 條中規定「事業主應認知青少年作為將來承擔社會及產業的角色，盡力藉由改善募集、採用方法及其他管理措施，正當地評價青少年所具備的能力。並應施行必要之措施，增進實務上的職業能力開發。藉由以上改善手段，

最大化地確保青少年之受雇機會。」規範了大略的努力義務。而在雇用政策上所使用的「年輕人」一詞，在法律上變為「青少年」也是從這時候開始的（注:本文一律譯為「青少年」）。

(3) 確保青少年雇用機會方針

依本法(雇用對策法)所制定之「事業主關於確保青少年的雇用機會等的適切對應方針」,是一份事業主在募集與採用青少年時建議採用措施之指導方針,其中列舉有:

- A. 明示關於工作條件等情報。
- B. 在可能的情況下不設年齡上限。
- C. 考慮導入年徵才或秋季徵才。
- D. 積極活用試用期制度等建議事項。

另一方面,日本學術會議接受文部科學省的委託,完成了大學教育分野別品質保證研究,其中針對大學教育與職業間的銜接進行了多項議論,並於 2010 年 7 月公布之報告書中提出「在畢業後三年內,對於青少年求職者一律視為應屆畢業生」的目標。而根據該報告,在同年 11 月對上述「確保青少年雇用機會方針」進行修正,納入事業主在求才時,至少應使畢業後三年內的應徵成為可能。

總體來說,該方針規定雇主於招募及錄用青年時應採取之措施。重點為(1)防止市場錯置的觀點,雇主應於招募、錄用時,明示就業務內容、勞動條件及職場所要求之能力、資質與職涯形成等資訊。(2)擴大對已離校者之錄用及放寬錄用之年齡上限。(3)透過運用青年試行雇用之制度,理解青年之適性與能力,提供青年安定就業機會。

該法於 2011 年修正,規定(1)雇主應放寬應屆畢業者之錄用模式,使畢業 3 年以內者亦可應聘、(2)雇主對於青年利用「工作卡制度」而追求其職業能力開發與提升時,應提供安定之就業機會。

(4) 青少年雇用戰略

2011 年終,由首相官邸策劃之相關會議,於 2011 年 6 月提出了「青少年雇用戰略」,並記錄在同年 12 月所頒布的「日本再生的基本戰略」中。其中為了將求職的不合適配對降低,提出了「學校與公共職業安定所的完全連結的口號,並且因青少年經常在過勞或違反勞動法的勞動剝削企業中工作,第一次舉例說明了讓青少年得以繼續維持工作的職場環境所具備的條件。

(二) 青少年雇用促進法の修正：修法目的與法制基礎

1. 法案的成立背景

由公明黨所提案修法。公明黨勞動問題委員會及青年部在 2014 年 5 月向田村厚勞動大臣針對青少年勞動的問題進行提議，並倡議進行「青少年雇用促進法」的立法。在該法的草案中，已經含有針對企業強化資訊透明度的條文。

受到以上倡議的影響，在同年 6 月由內閣所訂定之「日本再興戰略 2014」中，包含了「針對青少年提供自求職前的準備階段，到就職後的生涯規劃的相關支援政策」「需要國會立法的部分，在下次會期中提出」等等內容。

又，在該戰略的框架下。同年 9 月由勞動政策審議委員會職業安定分科會雇用對策基本問題部會針對青少年雇用進行審議，並於 2015 年 1 月對閣員進行總結報告與建議，在 3 月時向國會以針對 1970 年的《就業青少年福利法》進行改正的形式提案。如同將《婦女就業福利法》改正為《男女受雇機會平等法》時一樣，將舊有的規定大幅度的刪除，並增列許多新規定，因此事實上為全面修法的狀態。

在此背景下，針對《就業青少年福利法》進行修正，並改名為「關於促進青少年的雇用的法律」（通稱《青少年雇用促進法》），並在 2015 年 9 月 11 日經過國會審議通過。這部法律包含國家、企業的關係者責任明確化、青少年之適性探索以及對青少年之職業能力開發、提升等內容，於同年 10 月 1 日開始階段性施行。

此外，由這部法律所創設的制度，值得特別出提者有以下三點⁵⁹

- (1) 根據或參考企業所提供職場環境的情報；
- (2) 公共職業安定所不受理黑心企業的委託；
- (3) 優良企業認證制度。

就整體的法制基礎而言則包含就業青少年福利法的修正（2015 年 10 月 1 日施行），將法律名稱修正為「關於促進青少年雇用之法律」，並與青少年雇用對策有關的國家組織、地方自治團體、企業主等的責任明確化，包含各關係人間相互合作時之規範。具體重點措施如下：

⁵⁹ 以下參考整理自：五百旗頭千奈美，最新労働法解説 若者雇用促進法と同一労働同一賃金法解説：新法の意義・内容と企業に求められる対応について，労働法学会報，2623 號，頁 4-17，2016 年 6 月、濱口桂一郎，若者ための労働法政策，季刊労働法，249 號，頁 119-120，2015 年夏季、濱口桂一郎，青少年雇用促進法案がめざすもの 求人企業に離職者の状況や年休などの情報提供義務違反企業には求人票不受理も，人事労務実務の Q&A，No.60，頁 5-9，2015 年 7 月、「平成 28 年度全国キャリア・就職ガイダンス」，厚生労働省，2016 年 6 月，載於：<https://goo.gl/Axo8f3>（最後瀏覽日：2019 年 7 月 25 日）

2. 雇用資訊(職場情報)之積極提供 (13、14 條) - (2016 年 3 月 1 日施行)

制度目的:

作為法律事項，重要者為「青少年雇用情報的提供」。針對應屆畢業生進行徵才時，對於青少年的徵才及錄取狀況、為了青少年的職業能力提升以及職場定著度之促進所採取的措施等等由行政機關所公布的事項，不得拒絕提供。另外，針對應徵者以外的單位，具有情報提供的努力義務，而對於職安相關資料亦有提供義務。簡言之，本措施之目的在：

- (1) 消除應屆畢業「轉銜」階段市場錯置
- (2) 應屆畢業者因就業經驗較少，故其資訊收集、運用層面並未熟練
- (3) 依提供職場就職實際情況的職場資訊，支援其適職選擇。

而其方法係對於招募應屆畢業者之企業，不問其企業規模，皆負有廣泛地提供職場資訊的努力義務。又如是在應聘者、進行應聘評估者，或職業安定機關要求下，則有需就以下三種類型的資訊提供一種以上的義務：

- (1) 關於求才、錄用的狀況:例如，過去 3 年間的錄用人數及離職人數、員工平均任職年數、過去 3 年間錄用者男女別人數等。
- (2) 關於該企業雇用管理的狀況:例如，前年度之育嬰假、有給休假、加班狀況、管理職之男女比等。
- (3) 針對職業能力的提高、開發的狀況:例如，是否提供進修機會、是否補助自行進修，以及有無引導研修的制度、有無自我啟發之補助制度等等。

但此等應公開事項，若資方消極不公布，或應徵選考中之青少年因擔心無法被錄用而不請求公司提供的可能性相當高，最終會變成資方選擇性提供。本質上來說，此等資訊對關係者外可稱是機密的情報，亦或為適合公開給一般大眾？是需要釐清的。

3. 公共職業安定所(ハローワーク)求才委託的不受理 (11 條) -- (2016 年 3 月 1 日施行)

制度說明:

- (1) 公共職業安定所現在可拒絕受理案件(拒絕違反特定勞動相關法令的企業的求才委託，也拒絕將應屆畢業生介紹給該企業)

(2) 「違反特定勞動法令」是指違反了諸如勞動基準法等勞動相關法規，受到了改善勸告，或是依法公布企業名稱的處分時。以下將針對更具體的事項進行說明。

「公共職業安定所之求才委託不受理」也是重要的部分，若依現行職業安定法的規定，公共職業安定所須受理所有委託，但本法創設了一個例外，即若針對應屆畢業生的徵才，對於違反勞動相關法令而依法公告的企業，可以拒絕該企業的求才委託。

亦即，本措施之立法目的在於，因「黑心企業」等有將青年使用後拋棄之社會爭議下，由於應屆畢業就職時的問題，可能會對其後整體職業生涯之職涯形成造成極大的影響，公共職業安定所得拒絕違反一定勞動規範之企業的求才申請。

又，其不受理之對象，即所謂的違反勞動相關法規者，例如前述有關多次違反未給付加班費等勞動基準相關法律所生爭議：違反勞動基準法或最低工資法者，包含 1 年以內兩次以上違反同一法條；或者，前述有關受到矯正勸告者、重複違反違法長時間工作而被公告的企業等之爭議：違反男女雇用均等法或育兒介護休業法，經改善勸告後仍不改善，而受公告者。

此外，民間職業介紹所也會受到相關青少年雇用促進法中對雇主指導原則的限制等。又，雖在報告中沒有明示不受理的期間，但在之前的審議會的資料中有提到不受理的期間為「經過法定公告期間後的一定期間（6 個月內）。」

4. 認證制度的創設（15 條~18 條）：ユースエール認定制度-(2017 年修正認定基準)

制度說明：日本政府於 2016 年 10 月 1 日施行了ユースエール認定制度(優良企業認證制度)，為厚生勞動大臣所認定，積極的進行青少年的育成，以及雇用管理制度良好的中小企業（常時出勤員工人數 300 人以下）。根據厚生勞動省於 2017 年發表的資料，取得優良企業認證之企業在全國有 209 間。

所謂優良企業認證制度，是指針對地區的中小企業，依其青年僱用管理狀況（青年的招募及錄用方法改善、職業能力開發和提升、促進在職場的安定等）可申請認定為優良企業的認定制度。

該條之立法緣由係比起大企業，中小企業求人倍率較高，又即使是對於青年之錄用、育成採取積極措施而有實力的中小企業，亦因知名度等面臨招募面的問題，故推進其資訊宣傳，支援該企業所求人才的順利錄用。其認定制度有青年聲援企業、

若者應援宣言企業（若者応援宣言）、促進女性職業生活之活躍企業（えるぼし）、育兒支援企業（くるみん）等。

就青年聲援企業認定，作為促進的手段而創設認證制度，在滿足一定的條件下，該企業可獲頒「青少年應援企業」的標章。其標準由厚生勞動省公布，此處列舉幾項審議會資料中的項目例如：

- (1) 過去三年的應屆畢業生錄取狀況以及持續任職比例的公開，並且持續任職比例滿足一定條件者（例如：3 年前就職者離職率 30%以下）。
- (2) 公開過去 3 年度中應屆畢業生以外的正規錄取（35 歲以下）比例以及持續任職的比例者。
- (3) 公開前年度的有薪休假取得實績，且在一定比例以上者（例如：年次有薪休假（特休）的年平均取得率在 70%以上，或年平均取得日數在十日以上）。
- (4) 公開前年度的育嬰假取得實績，並且達到一定標準者（例如男性 1 人以上，或女性取得率 75%以上）。
- (5) 公開前年度的加班時數（月平均），並達到一定標準者（例如：月平均加班時數在 20 小時以下，或每週勞動時數 60 小時以上者占 5%以下）。
- (6) 無重大違反勞動相關法令、恣意解雇或勸諭辭職、取消對於應屆畢業生的內定等情事。

5. 勞動條件的確實表示

同時，作為報告中之一項的「勞動條件的徹底確實表示」，並非法律事項，而是由厚生勞動大臣所頒布的「針對事業主關於青少年的募集、錄取以及繼續任職率的促進等事項的建議事項指導原則」中，對勞動條件明示義務、虛偽勞動條件提示的禁止、對於勞動條件的確實表示的努力義務……等等各法令中既存的規定進行統合整理。

關於此問題，連合（日本勞動組合總連合會）在去年 11 月的中央執行委員會提出了針對求才廣告可以改善的內容，並且提出以下修法建議：

- (1) 勞動基準法第 15 條：
 - A. 關於「勞動條件明示」的內容，規定「必須與事實沒有出入」，而根據本條，若明示的勞動條件與事實不相符時，可能須接受勞動監督官的指導、監督。
 - B. 關於「勞動條件明示」的方法，參考《兼職勞動法》，將「書面交付」明文化。

C. 「勞動條件明示」時點，將「原則上為實際開始提供勞務前」明文化。

D. 若違反勞動條件明示的規定，適用原條文第二項以及第三項。

(2) 職業安定法第 5 條之 3

與上述相對應，規定「明示之勞動條件不得與事實相違」。另外，同時修正勞動基準法第 5 條第 1 項，其中有關必須以書面交付的資料亦包含「加班費的計算以及支付方法」。

如上的修法建議，這次的報告書重點在於青少年對策，故未論及此修正。

不過這樣的一般性修法意見也有可能在後續的勞動條件分科會上進行檢討。

6. 勞動法教育（26 條）

可認為本次修法中最受矚目的一項修正，即「賦予勞動相關法令的知識」的規定。法律條文為「國家在學校協助之下，應教導學生其職業生活所必要之勞動法令相關知識。」，雖然僅是賦予國家努力義務，但此處的「國家」亦包含文部科學省，故事實上是一種對於在學校教育中納入勞動法教育的宣言。而關於此問題，厚生勞動省的「今後勞動相關法制度的教育研討會」於 2009 年 2 月提出了報告書，之後民間團體，如日本勞動辯護團，在 2013 年 10 月提出了「請求制定勞動法規之教育推進法意見書」，如此，可預見今後本議題將會蓬勃發展。

7. 其他

另外，針對尼特族（法律上稱為「青少年無業者」）（即所謂「啃老族」）提供與其特性相符合的諮詢機會、藉由職業生活達成自立的支援中心的創設等等都有規定。又，根據職業安定法的修正，由職安機關或學校舉行的職業指導、職業介紹的對象若是中輟生，必須明記。

根據本次立法，年輕人是否得以不在被稱為黑心企業的惡質企業任職，又能否針對職涯作更遠的規劃，可說須視勞雇現場的當事人如何實踐此等規定。

(三) 實際案例介紹與說明

在日本厚生勞動省推行的青年雇用促進政策中，為了配合青年求職的多樣需求，於 2018 年 3 月修正「青年雇用促進法之運用方針」，賦予雇主在招募、錄用青年人才時，除了本於職涯發展制度所設定之目的外，亦重視職涯輔導的相關配套措施，其中尤其是：

1. 積極考量各應屆求職者的情況，採取彈性之聘用方式。
2. 整備未來求職者期望可以就職地區的環境。

3. 有關上述 2. 的具體措施為「積極引入限定地區的工作制度」以及「明示有關職涯展望的資訊」。對於在地區有事業場所之企業，透過引入限定地區正式員工制度，創造使應屆畢業人才於聘用時即可在所期望之地區就職，進而於該地區中培養中長期職涯發展的環境。

日本目前已有多家企業嘗試引入「限定地區正式員工制度」，亦多有成功者。本文以下將從實務上青年職涯輔導的觀點切入，說明近年來日本在青年職涯輔導的其中一個成功案例，並就該企業案例的相關作為與措施進行介紹⁶⁰。

以下茲就相關之案例(明治屋產業股份有限公司)所引進「限定地區正式員工制度」之主要內容介紹如下。

1. 企業背景概要

明治屋產業股份有限公司之總部位於日本福岡縣，主要業務為生鮮肉品(批發、加工零售)、熟食店等。肉品業務自創業以來即在超市、百貨、車站大樓等地點開設銷售店鋪。另中華點心品牌「PAOPAO」則於全國各地有 127 家分店(2018 年 3 月止)。

(1) 企業本部：福岡縣福岡市

(2) 事業場所分布區域：全國

(3) 業種：肉品批發、零售業、飲食業

(4) 正社員人數：475 名，其中 64 名為限定地區正式員工(2018/8/10 止)

(5) 非正式員工人數：1623 名

2. 限定地區正式員工制度之概要

該公司引入制度的目的，主要係為了確保人才與促進就業安定。首先在確保人才的部分，該公司於 10 年前招募大學應屆畢業生時，即有接受到「希望不要離家裡太遠」的反映意見。此外，亦曾發生離家工作的年輕員工在父母親的勸說下離職而回到家鄉的工作的例子。因此，在考量促進員工安定就業下，有增加、完善限定區域工作方式的必要性，故引入了限定地區正式員工制度。

具體而言，該限定地區正式員工制度之概要內容說明如下。

該公司擁有「綜合職」與「地區職」兩種員工身分區分，地區職下的調動

不會有必須搬家的情況。亦即，地區職雖然仍會有工作地點調動的可能性，但僅限

⁶⁰ 「平成 30 年度 地元の多様な雇用の受け皿の整備業務」-地域限定正社員制度導入事例集，厚生勞動省，頁 41-43，2019 年 2 月。

於離員工住家搭乘公共交通工具 90 分鐘以內可達的範圍。

綜合職與地區職在職務或所屬部門並無差異，皆同樣在店面擔任接待、販售、商品加工、調理、生鮮肉品進貨、營業等業務。

於升遷路徑上，綜合職與地區職直到統合管理數家店鋪店長的「經理」級為止並無不同，但要進入管理全公司之總部者僅能是綜合職。這是因為要從事整體公司經營或人事業務者，不能僅有經營個別店鋪的經驗，而需實際在全國各店鋪歷練，養成放眼全國的視野。

薪資方面，綜合職與地區職在除去各種津貼以外的基本薪資上使用不同的薪資表，以進入公司第一個年度的月薪換算，每個月會有 5 千日圓左右的差異。另外在退職金則採取「點數制」，依據員工的不同職務等級給予點數，點數乘以單位價額即為退職金額；相同等級所對應的點數，綜合職會設定的比較高一點，所以即使等級相同，綜合職所算出的退職金額度會高於地區職。不過，在獎金計算或津貼方面，綜合職與地區職是相同的。

綜合職與地區職間的轉換程序，係由員工提出申請後再經當面會談後決定。會談的目的在於確定員工是否明確理解綜合職與地區職間工作方式的不同，選拔或測驗的色彩相對薄弱。於 2017 年有 1 名員工自地區職轉換為綜合職。然而，過去新進員工原則上於 5 年內不得申請轉換，此是因為在完成培訓階段以前，如果無法學得獨當一面的技術，則要調配到地區的小規模店鋪時會有困難。轉換員工身分區分時，薪資會由轉換前的薪資額進行一定加減，透過將新的薪資額適用於轉換後的員工身分區分薪資表以決定新的等級，使轉換前與轉換後的職位基本同等，讓轉換身份後的員工可以持續擔任大約相等的職務與責任。

例如，綜合職的「上級主任」（等級 5）轉換身份時，即對應為地區職的「上級主任」（等級 7）或「中級主任」（等級 6）。

表 35 限定地區正式員工制度

綜合職			
職位	等級		
部長	10		
次長	9		
課長	8		
上級係長	7		
初級係長	6		
上級主任	5		
初級主任	4		
社員	3		
	2		
	1		
		地域職	
		等級	職位
		8	係長
		7	上級主任
		6	中級主任
		5	初級主任
		4	社員
		3	
		2	
		1	

簡言之，(1)引進以「應屆畢業之新進員工」為對象的限定地區正式員工制度：自 2016 年度開始實施；(2)限定地區正式員工的工作地點範圍：離該員工住所搭乘公共交通工具於 90 分鐘以內可達範圍。

3. 實際案例之運作重點

- (1) 一直自「員工的角度」之立場而設計、引入、運用制度，包含是否維持現行制度或對於員工而言是否容易理解。
- (2) 降低員工轉換員工身分區分時在職務或責任上的變化；推動員工轉換的積極性。

4. 伴隨制度引入的問題或作法

(1) 考量工作實際情況、員工印象等之制度設計

為了自 2016 年春季招募時得運用制度，2014 年 2 月即開始在公司內部進行討論，並於隔年 2015 年 1 月大致決定了制度的概要。該公司當時在事務相關職務中本來就存在「綜合職」和「一般職」的員工身分區分，兩個身分除了職務以外，在運用操作、調動區域的幅度上皆有差異。因此，包含運用操作在內重新整理綜合職與一般職的內容，以設立新的綜合職與地區職的員工身分區分。

制度設計中最大的問題在於該如何規劃綜合職與地區職間之薪資差異程度。雖然在職務或責任方面綜合職與地區職間並無不同，但須確實將因為調動所產生的負擔差異反映在薪資上。透過與顧問的社會保險勞務士、律師等商談後，最終決定採取將綜合職與地區職對應於過去綜合職與一般職薪資表之方式。

實際上制度的引入受到當時員工們的好評，特別是並沒有一般職區分的營業相關職務員工認為「工作方式的選項增加了」。

不過，在制度討論的過程中也曾有考量是否除了綜合職與地區職以外，再增加「準綜合職」。此提案係由重視依各地營業成績、員工能力等得彈性變更職務分配的營業部門所提出，認為可將需要搬家的職務調動限定在九州或東北等範圍內。惟最終考量會增加勞務管理的複雜程度，以及與綜合職無太大區別而未被採用。

(2) 改善事業場所關閉時員工的待遇公平感問題

該公司引入制度後現今所遇到的問題在於當事業場所關閉時退職金的計算。若事業場所關閉而員工選擇離職的情況下，地區職的員工屬於因公司事由的離職，而綜合職為了避免調動選擇離職時，則屬於因自身事由離職。在退職金的設定上，自身事由的離職比因公司事由離職的金額較低，是以，即使都是因「事業場所倒閉」而導致員工離職，但卻會因員工身分區別造成退職金額的差異。即使與公共職業安定所、社會保險勞務士的諮詢後確認現在的制度並不違法，但在考量對於企業財政的影響、離職員工的公平感下，正重新檢討未來的退職金制度。

5. 制度引入的效果

制度的引入成為招募應屆新鮮人活動時的一大賣點，可以明顯感受到在吸引新進員工上有一定效果。實際上，在日本社會全體要確保人才都越來越困難的情況中，制度引入以來該公司皆得持續招募到新進人員。此外，在促進員工就業安定上也有一定成效，甚至現在可以接受地區職的店鋪出現不足。另一方面，因每間店鋪的正式員工數量介於 1 至 5 名之間，故接受地區職的店鋪中員工會相對固定，產生店鋪營運上較保守、一成不變的問題。但此情況之主因被認為是因為制度引入才第 3 年，地區職的員工還在培養階段，故得對應的業務也有限。今後將重新完善推動員工培訓，以提升年輕地區職員工技能，使其能在更多職位和店鋪中活躍的制度。

6. 員工反映

據訪問，一名 2016 年進入該公司從事製造、販售的員工表示剛開始進行求職活動時並沒有特別注意限定地區的工作方式，但是在求職活動中因家人過世，所以產生了「即時成為社會人士也還是想跟家人一起生活」的想法，而尋求具有限定地區正式員工制度的公司。

選擇明治屋產業股份有限公司的原因在於過去經常前往自家附近的店舖（現在的工作地點）購物，對於商品及服務都有好的印象，此外更因為該公司有設立有「地區職」，所以最終決定進入該公司。進入公司 3 年以來，可以感受到透過地區職的工作方式，能在服務上與常客建立較緊密的關係，係為此制度的魅力之一。

三、對我國青年職涯發展政策之啟示

近年來我國勞動市場之青年就業的情況越趨嚴峻，所謂的斜槓青年其實意味著青年因經濟收入的考量而必須發展多重職業技術以因應新求職或再求職之需求。因此，未來在我國勞動市場政策上，如何建構青年友善就業機會與環境自有其急迫性。同樣是面對青年就業如何改善的嚴峻挑戰，日本近幾年來已將此一政策發展與相關制度改革作為政府主要之施政方針，並提出對應之作法。就此，他山之石或可攻錯，有關我國未來青年就業政策上，或有對我國青年職涯發展政策之啟示。本研究以下參考前述日本之相關立法制度提出以下之建議內容。

- (一) 立法政策形成的參考；該《青少年雇用促進法》的立法政策乃根據或參考企業所提供職場環境的情報，著重勞動力市場的「買方」實際需求。
- (二) 注重並選擇利用制度之企業；包括公共職業安定所不受理黑心企業的委託，以及建立優良企業認證制度。
- (三) 對畢業生採取積極的具體行政措施；包括：消除應屆畢業「轉銜」階段市場錯置，以及應屆畢業者因就業經驗較少，故其資訊收集、運用層面並未熟練，或者是依提供職場就職實際情況的職場資訊，支援其適職選擇等制度措施。
- (四) 確認雇主勞動條件明示義務；參考日本厚生勞動大臣所頒布的「針對事業主關於青少年的募集、錄取以及繼續任職率的促進等事項的建議事項指導原則」，應強化雇主對勞動條件明示義務、虛偽勞動條件提示的禁止、對於勞動條件的確實表示的努力義務。
- (五) 全面提升勞動教育的質與量；參考日本本次修法中最受矚目的修正，即「賦予勞動相關法令的知識」的規定。該法律條文規範「國家在學校協助之下，應教導學生其職業生活所必要之勞動法令相關知識。」，此之賦予國家努力義務，亦包含文部科學省，即事實上是一種對於在學校教育中納入勞動法教育的政策宣言。

第三節 新加坡

一、新加坡青年就業現況

新加坡政府長期以來持續針對青年就業問題發起相關計畫，2018 年國際勞工組織(International Labour Organization, ILO)統計各國當年的青年失業率，新加坡是所有亞洲國家中，青年失業率最低之第四名(4.2%)，僅次於卡達(0.4%)、柬埔寨(0.5%)與日本(4.0%)(Worldbank, 2018)。然而根據我國行政院主計處統計，2018 年的青年失業率為 11.54%，是新加坡青年失業率的約 2.75 倍。若再回推至 2009 年，我國當時的青年失業率為 14.49%，與 2018 年相比，僅減少 2.95%；反觀新加坡 2009 年至 2018 年這段時間，青年失業率卻從 9.9% 降至 4.2%，大幅減少 5.7% (行政院主計總處，2019)，顯然新加坡政府這幾年來針對青年失業所做的措施，改善其在降低青年失業率方面取得不錯的成效。

二、新加坡青年職涯發展相關政策及做法

新加坡為協助青年就業除了擬定許多的政策外，亦頒佈相關法令，例如 1968 年新加坡總統所制定之就業法案(Employment Act)，明令不准 15 歲以下的孩童在工業廠所工作；又如 2014 年，新加坡海事及港務管理局(The Maritime and Port Authority of Singapore, MPA)為保障 16 至 18 歲的跑船青年，所設立之「2014 商船法案海事勞工公約」(The Merchant Shipping Maritime Labour Convention Act 2014)，凡船上有年齡介於此範圍之勞工，一天不許工作超過 8 小時，並且不能值晚上 8 點至清晨 6 點間的夜班，雇主若違反將處以新幣 10,000 元的罰金 (International Labour Organization, 2016)。以下將對新加坡各部會所推動之青年職涯發展相關政策與作法，進行說明。

(一) 教育部(Ministry of Education, MOE)及人力部(Ministry of Manpower, MOM)

新加坡精深局 (SkillsFuture Singapore, 簡稱精深局) 隸屬新加坡教育部，負責推動與統籌新加坡「未來技能(SkillsFuture)」計畫，並與人力部下的勞動力局(Workforce Singapore)合作，旨在協助新加坡人民規劃未來職涯發展，提高其創新及生產力。該計畫將分階段推出，以避免培訓機構為應付突然劇增的培訓需求而擴大班級規模，降低課程品質。不論是新加坡或外資企業，都可獲得相關協助，新加坡政府也將強化各培訓機構與企業雇主之間的關係，以提供適當的培訓計畫，推動國家發展並提升國家整體經濟狀況(SkillsFuture, 2019)。

其中未來技能計畫針對青年設計多個子項目，給予在學以及初踏入社會之青年技能養成的機會與協助管道，以利他們職涯發展順利。

為幫莘莘學子挖掘自身潛能，提升關鍵技能與知識，並且找到適合的職涯道路，未來技能計畫底下有許多與在學青年有關之職涯輔導計畫，例如青年人才計畫(The Young Talent Programme, YTP)、實習強化計畫(Enhanced Internship Programme)，以及未來技能在職培訓計畫(The SkillsFuture Earn and Learn Programme)。

1. 青年人才計畫

透過與海外的新加坡企業合作，提供跨國工作機會給新加坡在地青年，幫助適合往海外發展或對到它國工作感興趣的學子一個提早熟悉、體驗外國工作環境的機會。

2. 實習強化計畫

實習強化計畫是全天制線上課程的其中一個環節。線上課程由新加坡的技專學院和工藝教育學院(Institute of Technical Education, ITE)所提供，只要報名並完成任一課程，即可以到能應用課程相關知識或發展與課程相關技能的工作環境實習。

3. 未來技能在職培訓計畫

此計畫的目的為給予新鮮人一個職場起步的機會管道，並幫助他們獲取更多的知識與技能。計畫實施對象為新加坡技專院校或工藝教育學院畢業三年內之新鮮人，經歷12至18個月的受訓後，此計畫會透過媒合方式，將參與此計畫的企業雇主與新鮮人配對。進入職場後，會有企業內部的導師引導新鮮人，並持續提供技能發展的機會。只要參與此計畫，並獲得工作的新鮮人，可得到5,000元（星幣）的簽約獎金；對於參與此計畫的雇主，每招募進一位有在此計畫中的新鮮人，即可得到15,000元（星幣）的補助，藉此鼓勵企業建構更完善的在職訓練制度(SkillsFuture, 2019)。

(二) 文化、社區及青年部 (Ministry for Culture, Community and Youth, MCCY)

新加坡政府於2012年成立文化、社區及青年部(Ministry for Culture, Community and Youth, MCCY)鼓勵青年提升領導能力、參與志工活動並加深社區發展與連結(Ministry for Culture, Community and Youth, 2019)。希望透過公民參與，激勵並強化新加坡青年之公民文化(Civic Culture)。以下為MCCY針對青年所發起的多項行動。

1. *SCAPE

*SCAPE為2007年成立的非營利組織，目前歸屬於MCCY底下。此組織以提供

資源、指導以及產業接軌的方式，支援新加坡青年在音樂、舞蹈、創業、運動與多媒體方面的活動。舉例來說，為幫助青年習得新技能，發揮創造力，同時培養進取精神，*SCAPE分別於這五個類別之下提供一系列的課程，協助青年專精技能，在各個領域中發光發熱(Ministry for Culture, Community and Youth, 2019)。

2. 國家青年委員會(National Youth Council, NYC)

NYC 是隸屬於 MCCY 下的新加坡青年事務的國家協調和聯絡中心。通過研究、規劃和認可，倡導積極的青年公民精神，促成積極的青年發展、參與、領導和為事業和問題發聲；聯繫與青年相關的部門，例如青年領袖、青年界中有影響力之人士及機構合作，擴大青年服務，建立一個充滿活力的青年生態系統，為青年創造更多本地及海外的機會；並通過資金、能力建設、資源和培訓等方式，以實現青年的全面發展(National Youth Council, 2019)。NYC 對於青年發展的項目分為國內計畫及海外機會，其中國內計畫如下：

(1) 新加坡戶外擴展(Outward Bound Singapore, OBS)

戶外擴展(Outward Bound, OB)是由德國教育家 Kurt Hahn 創立的一個戶外教育組織，其旨在培養年輕人的適應力和性格的學習型組織，該項目利用戶外活動和冒險活動，培養年輕人的適應力，並向其灌輸責任感、同理心和同情心等價值觀，以發展身心強壯的青少年，使他們成為積極的市民，為社會服務(National Youth Council, 2019)。

(2) 新加坡青年服務隊(Youth Corps Singapore, YCS)

新加坡青年服務隊由新加坡文化、社區和青年部於2014年成立，是一個倡導青年志願服務的全國性機構，提供新加坡青年參與各項與教育、環境、健康、藝術和運動等等志工活動與社服專案的機會。透過各個活動促進有志青年的交流，並希冀青年於貢獻社會的過程中培養與磨練自身的技能。該服務隊為在校及畢業後（16至35歲）的青少年提供廣泛及深入的義工服務機會，同時提供充足的機會磨練並開發青少年的技能，以促進青年、社會服務組織和社會之間的合作，為建設一個充滿愛心和凝聚力的社會培養青少年積極的公民精神(Youth Corps Singapore, 2017)。

(3) SHINE 嘉年華(SHINE Festival)

SHINE 嘉年華是全國青年委員會推行的一年一屆活動，該活動主要提供具備藝術、舞蹈、媒體和音樂才能的青年人一個平臺以展現才藝。活動旨在激勵年輕

人發展自己的才能，實現其自身的抱負，參與此活動已逐漸演變為青少年的流行興趣及趨勢。

(4) 青年變革者(The Young ChangeMakers, YCM)

青年變革者為社會創新者營造一個充滿活力的空間，通過建立多樣化和充滿熱忱的個人與社區組織組成的網絡，提供平臺供社會創新者洞察問題和獲得創新解決方案的機會，使這些年輕人可以聚集、合作並策劃各種想法與專案，從而激發、推動社會變革，對社會產生影響(National Youth Council, 2019)。

(5) 新加坡青年大會(Singapore Youth Conference)

新加坡青年大會提供一個促進各領域傑出青年交流的平臺，透過演講與討論的方式，使新加坡青年可透過與青年領袖及業界夥伴的對話，對新加坡社會有更多的投入，瞭解未來青年之意義(National Youth Council, 2019)。

(6) 青年對話(Youth Conversations)

青年對話提供 15 至 35 歲青年人一個對話平臺，通過開放式話題，引導年輕人論述其認為重要之議題，並與來自各行各業之同齡人聯繫，共同提出改變社會、形塑未來的想法與行動(National Youth Council, 2019)。

(7) YOUTHx

YOUTHx 是為 15 至 35 歲之青年人舉辦之慶典，旨在通過此活動豐富年輕人之興趣，給予年輕人發現和釋放潛能的機會，以體現對於新加坡青年人追夢之活力、熱忱與自由的支持(National Youth Council, 2019)。

海外計畫的部分，其具體內容如下：

(8) 青年領袖交流計畫(Youth Leadership Exchange Programmes, YLEP)

青年領袖交流計畫主要目的為開放組織中的新加坡青年與不同國籍之青年、不同領域的思想領袖進行對話。透過各式各樣的活動進行，使新加坡青年獲得與各國青年及各領域的領袖建立友誼與關係的機會 (National Youth Council, 2019)。

(9) 東南亞與日本青年計畫(Ship For Southeast Asian and Japanese Youth Programme, SSEAYP)

東南亞與日本青年計畫由新加坡國家青年委員會(NYC)監督進行，將集結來自東盟國家和日本的 300 名青年開展為期 50 天之旅程，以探討社會和青年相關問題。通過文化交流、體育、娛樂和俱樂部活動等等開闊視野，培養新加坡青年

參與國際交流與發展領導才能的機會(National Youth Council, 2019)。

(10) 東盟青年獎學金(The ASEAN Youth Fellowship, AYF)

東盟青年獎學金是國家青年委員會(NYC)與新加坡國際基金會(SIF)合作，組織出來的發展項目，旨在培養和連結東盟新興青年領導人的獨家領導力，其目標是為東盟的年輕領導人提供領導力的發展；促使年輕領導人在公共、私營和人事三部門的年齡人之間建立強有力的網絡；並有接觸到東盟區域內的機遇(National Youth Council, 2019)。

(11) 青年考察計畫(Youth Expedition Project, YEP)

青年考察計畫是新加坡青年團為青年所舉辦的一項服務學習計畫，資助 15 至 35 歲來自教育機構或是註冊機構的青年，該計畫共包含三個關鍵階段，即準備項目，幫助青年了解新加坡海外接待社區的社會問題；海外項目，即在亞洲某國進行為期至少 10 個服務學習日，主要集中在東盟國家、中國和印度；和本地項目，即符合當地社區需要之項目，並於結束後 3 個月內與海外項目之體驗作連結。該計畫旨在培育有信心及適應力強的新加坡年輕人，以期待其成為新加坡積極的公民並且在國內與海外皆有所作為(Youth Corps Singapore, 2017)。

NYC 不僅在國內外項目中給予新加坡青年眾多輔導，同時亦提供廣泛的資助計畫，例如國家青年基金(National Youth Fund)，透過與新加坡其它青年部門組織成為合作夥伴的方式，支援各項社區變革與再造的創新行動。同時國家青年基金也鼓勵青年領袖帶領社區計畫或參與社會運動，達成自我精進並促進個人成長。其他資助計畫包含新加坡-東盟青年基金(Singapore-ASEAN Youth Fund, SAYF)與全國青年論壇 (National Youth Forum, NYF)等，以此幫助青年與青年組織實現夢想。

3. 社會與家庭發展部(Ministry of Social and Family Development, MSF)

新加坡社會與家庭發展部前身為「社區發展、青年和體育部」，於 2012 年正式改組，其旨在通過政策、社區基礎設施、項目計畫和服務，成為新加坡發展的「心臟」，培育一個充滿活力和愛心的社會，以共同戰勝挑戰。MSF 共包含三大部門，分別是企業支持部(Corporate Support)，家庭發展與支持部(Family Development and Support)和社會發展與支持部(Social Development and Support)。其中與新加坡青年職涯相關之中央青年指導辦公室(Central Youth Guidance Office, CYGO)則隸屬於 MSF 的社會發展與支持部。

CYGO 是一個跨部門機構，主要研究早期政府介入策略，以防止有犯罪風險的

新加坡青年。該機構輔導幫助的對象有 12 至 21 歲的風險青年，與青年相關工作的政府機構，青年相關組織，社會服務機構及社區團體和父母及教育工作者。該機構作為中央聯合協調機構，將對處於風險中的青年提供方案和服務的概覽，並設法解決差距，發展出預防和早期介入的綜合方法。該機構的作用主要是與政府機構和社區組織合作，制定政策以幫助處於風險中的青年找到解除其犯罪和反社會行為的積極替代方案、管理研究和評估風險青年的資訊、領導關於犯罪行為及預防和介入方案之有效性的合作研究；與社會服務機構及社區組織合作以制定計畫增強犯罪風險青年之其它能力(Ministry of Social and Family Development, 2019)。其具體作法如下：

(1) 國家青年工作職能(The National Youth Work Competency, NYWC)

國家青年工作職能為青年工作部門能力建設的重要國家資源。該職能將界定青年工作者所需具備的知識與技能，為青年工作者的發展提供以能力為基礎的培訓參照指標，並根據能力和工作角色指導他們的職業發展，以確保業界專業人士保持相關性，及適應新加坡青少年的新需要，以更加認識青年工作者在新加坡的重要作用。其計畫的形式包含：

- A. 個別案例的輔導：為有精神健康、心理、關係和行為困難的青少年提供服務，以達到其滿意的生活方式。
- B. 照顧兒童和青少年的家庭：為來自功能失調家庭、受到虐待或忽視，和/或觸犯法律的青少年提供住宿照顧。
- C. 職涯發展：提供一系列服務，以保護和培養兒童和青少年的個人潛力。
- D. 財務支援：提供有需要的青年財政、物質贈送和貸款。
- E. 導師制度：促進青年與年長或更有經驗的人之間的師徒關係，基於師徒關係的連結，使青年能在這個關係領域上有一個或多個面向的受益。
- F. 推廣活動：推廣活動包括在公共領域組織活動；或提供一個安全和具吸引力的環境，以利青年參與；或提供弱勢青年，能與其配合的服務或社區資源連結。
- G. 法庭轉送：為尋求解決問題或康復方案的青年，及其家庭進行投訴前的調解，以協助說明犯有輕微罪行的青少年能遠離犯罪。
- H. 公共教育：組織的公益性活動，例如就特殊議題為社區辦理講座。
- I. 學校社會工作：針對不積極參與社會的青年，本計畫扮演社工的角色，力求影

響學校、家庭和社區，並與三方合作，以利學校有正面成效。

J. 職業/技能方案：使青年能夠重返學校或轉學從事有意義的就業活動。

(2) Youth.SG 網站

該網站成立於 2006 年 2 月，提供一個報導娛樂現場、帶來最新都市潮流，分享對於青年問題看法的在線平臺，也是一個讓年輕人討論關於 Youth.SG 相關重要事宜的平臺。

(3) Youth GO！外展計畫

該計畫為一項青少年外展計畫，以香港等海外成熟的外展服務為藍本，其目標是幫助 12 歲至 21 歲的高危險群青少年，使他們能有意義地投入學習或工作，保持無犯罪行為，成為能解決問題且有適應力之個體。該計畫於青少年經常出沒的社區及熱鬧區域提供服務，讓外展服務隊的青年和社工與當地社區和政府機構合作，積極參與當地的青年活動，通過非正式和靈活的方案設計，包括個案管理服務以及以興趣為基礎的活動，對高危險群青少年進行介入措施(Ministry of Social and Family Development, 2019)。

(4) 體育及藝術架構(The Sports and Arts, SPAR)

體育及藝術架構是主要通過體育或藝術作為媒介，結合社會工作干預，提供結構、小組為基礎的實際學習。生命遊戲(The Game For Life, GFL)工具包為實施的案例之一，新加坡體育局開發 GFL，通過活動有意識地塑造性格和價值觀。CYGO 與新加坡體育局合作，將 GFL 工具包介紹給處於犯罪風險中的青少年，以培養其價值觀與性格，進而指導青年從業者有目的地規劃和執行體育或藝術相關的項目。

(5) YARE 體系(Youth-At-Risk Engagement Framework, YARE Framework)

該方案從 2006 年 6 月 1 日開始執行，通過以證據為基礎或有實證依據的方案。給予處於風險中的青年支持，此體系由風險評估、實證/知情方案、方案評估和青年工人能力標準這四個項目所組成，以對年齡介於 12 至 21 歲間，有行為問題、反社會態度或行為、對網絡活動、飲酒、性活動、物質等成癮，離異家庭子女等具有危險特徵的青少年進行介入措施(Ministry of Social and Family Development, 2019)。

(6) The ACT! SG 方案

該方案為解決處於風險中的青少年問題的相關部門提供了一個項目評估架

構和工具。它是由 CYGO 和國家社會服務委員會(National Council of Social Service, NCSS)在新加坡體育和國家藝術委員會的支持下共同開發。該方案確定了實現(Achieving)、連結(Connecting)和繁榮(Thriving)三個領域和 13 項技能或成果，共包含三個工具，一是衡量普通青年計畫；二是體育工具，同常規體育項目衡量青年項目；三是藝術工具，用常規藝術部分衡量青年項目。透過上述三種不同的評估工具進行評量，並提供青年多次的諮詢及輔導，協助青年朝向正向的職涯發展。The ACT! SG 方案通過一套共同的技能和效益，為青年積極發展建立共同語言和共同願景。並指導各單位進行方案評估，為改進方案的設計和服務，提供建議。同時提供協調與協作的機會，以促進該單位實現集體的影響力(Ministry of Social and Family Development, 2019)。

(7) 青年事務諮詢小組(Youth Advisory Group, YAG)

青年事務諮詢小組成立於 2017 年，由來自不同背景的 12 名青年組成，聘期為一年，旨在為青年提供關於全國青年指導和康復委員會(The National Committee on Youth Guidance and Rehabilitation, NYGR)政策和項目的視角，並確保所提出之倡議與青年有關，吸引青年參與。

4. 新加坡全球契約網絡(Global Compact Network Singapore)

新加坡全球契約網絡是聯合國全球契約(The United Nations Global Compact, UNGC)網路在新加坡的分會，負責推行國家級別之人權、勞工、反腐敗和環境等相關議題。而新加坡全球契約網路青年論壇是由總統 Halimah Yacob 於 2019 年 3 月 17 日發起之新計畫，計畫以「賦予青年權力，創造可續發展未來」為主題，旨在為東盟區域內 18 至 30 歲的青少年代表們提供更加深入的可持續發展知識、志願服務和職業發展機會，例如讓東盟青少年代表們更深入瞭解新加坡和其他近 200 個聯合國成員在所簽署的 17 個聯合國可持續發展目標；並通過全體會議，小組討論和研討會等方式，使代表們有機會深入瞭解對實現可持續發展至關重要的不同角色，無論是作為消費者，企業員工，企業家或是公民領袖，同時探索代表們作為思想領袖和變革者在未來發展中可能扮演的角色，以此敦促新加坡青年尋找更多實習機會，促進持續性發展(Baharudin, 2019)。

三、對我國青年職涯發展政策之啟示

新加坡對於推動青年職涯或就業的做法，一直是以注重能力為基礎的教育，結合勞動的供給及需求，透過多元化的模式，培育青年的能力，以滿足社會的需求，並訂定各種法令保護青年的就業。

在政策上，透過政府各部會的分工合作，促進青年職涯發展更加成功。例如：文化、社區及青年部鼓勵青年領導，支援青年倡議和社區發展；社會與家庭發展部側重于針對弱勢群體、社會服務、兒童和青年的政策；人力部側重于勞工和就業問題，並與企業和訓練提供單位密切合作，確保勞動力供需之間的強而有力結合。

新加坡的社會福利取決於就業而不是失業，因此沒有自動的失業救濟金，但是重點放在就業福利上，促進年輕人渴望找到工作，即使不是他們理想的工作。同時也未有常設的青年職涯發展中心，而是在各部會的計畫中進行青年職涯發展的推動。

第四節 英國

一、英國青年就業現況

英國將「青年」定義為 16~24 歲，並且區分為 16~17 歲與 18~24 歲兩階段，以是否為接受高等教育的階段來劃分（鄭雅真，2018）⁶¹。英國青年失業狀況嚴一直是該國的重大問題，在 2009 年為 16.6%、2010 年升至 20.5%、2011 年約為 20.6%、到 2012 年達到最高峰的 22%，若以前述的兩階段青年定義來看，資料顯示在當時有超過三分之一的 16~17 歲青少年及五分之一的 18~24 歲青年失業，情況非常嚴重。

近來英國雖面臨脫離歐盟變局，但就業市場持續看好，根據英國國家統計局公佈的資料顯示，2018 年 11 月至 2019 年 1 月的 3 個月中，該國失業率為 3.9%，這是 1975 年以來該國失業率首次低於 4%。另外，英國青年失業率自 2012 年達到高峰後逐年下降，失業率由超過 20%，下降至 2018 年的 11.3%。儘管如此，英國青年失業率仍接近平均失業率%的 3 倍（英國國家統計局，2018）⁶²。

英國就業市場的熱絡很大部分要歸功就業市場的彈性化，估計英國有接近 180 萬人是零工經濟工作者，占有工作契約的 6%，以速食店、餐廳、零售業者和飯店

⁶¹ 戴雅真（2018），青年低薪 英政府視為特殊群體專門輔助，<http://www.cna.com.tw/news/afe/201802040067-1.aspx>。

⁶² 英國國家統計局（2018），<https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket>。

者使用最廣。所謂的零工經濟工作者，大多是簽署「零時契約」(zero hour contract)，契約內容須保證可隨時上工，依工時支薪，但工時的不穩定造成所得不穩定，僱傭關係也相當脆弱。然而，對於工作內容不固定的雇主，以及工作時間不固定的員工而言，「零時契約」也給予許多彈性，對於家中有長輩、小孩需要照顧者而言，不失為一種具有彈性的工作方式。英國一直被認為是世界上最具有彈性的勞動力市場之一，在世界經濟論壇(WEF)《2016-2017 全球競爭力報告》的最有效率勞動力市場項目中排名第五，僅次於瑞士、新加坡、香港和美國。根據英國官方的《泰勒報告》(Taylor Review)⁶³，指出，零工經濟對於年輕人特別有吸引力，在 16 至 30 歲族群中，有四分之一表示未來會考慮打零工，這也顯示零工經濟的快速成長。但這也產生若干問題，最重要的就是勞資權力不對等，可能導致工作條件惡化、薪資偏低，特別是針對低技術員工。

再者，和美國類似，英國各地的青年失業比率差距甚大，在不同種族的失業方面也存在顯著差異。根據英國國會「就業暨退休金委員會」(House of Commons Work and Pensions Committee)的研究《青年人的就業機會》顯示，當東北英格蘭青年失業率高達 18.3%，東南英格蘭卻只有 10% 上下，Coventry 地區僅 8.2%。而失業青年的種族亦呈現顯著差異：2016 年資料顯示，過去一年失業青年人口中 30% 為黑人，26% 為孟加拉或巴基斯坦裔，而白人僅占 13%(House of Commons Work and Pensions Committee UK, 2017)⁶⁴。

另外，根據前述英國就業暨退休金委員會《青年人的就業機會》研究結果顯示，青年於就業之前若充滿失敗的求職經驗及歷程，將會影響其日後的職涯發展與轉職，故英國政府將青年視為「特殊群體」實施專門的措施輔助其就業與職涯發展，尤其英國政府把扶助青年就業的重點放在培養就業能力，例如若青年欲領取福利救濟金(Universal Credit)，必須加入政府的就業支援計畫，計畫規定若失業達 6 個月，必須申請擔任學徒、實習生，或接受工作安排，概念就是「與其給他魚吃，不如教他釣魚」。

⁶³ Matthew Taylor (2018), Good Work: The Taylor Review of Modern Working Practices, Royal Society of the Arts

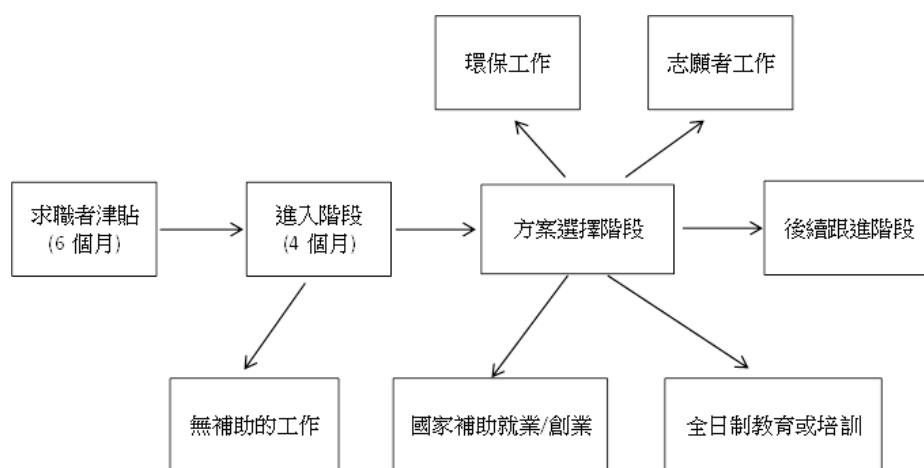
⁶⁴ House of Commons Work and Pensions Committee (2017), Employment opportunities for young people, <https://www.publications.parliament.uk/pa/cm201617/cmselect/cmworpen/586/586.pdf>

二、英國青年職涯發展相關政策與作法

(一) 英國青年職涯發展政策的發展趨勢

20 世紀 40 年代中期至 80 年代中期，英國青年就業及職涯發展政策是以保護為基調，主要包括「傳統保護」和「培訓保護」兩大部分，尚未有具體職涯發展的精神。1998 年英國實施青年新政(New Deal for Youth, NDFY)，融入職涯發展的精神，其總體目標是促進失業青年就業並且提高他們對就業的預期薪資，延長就業持續期並改善從業行為；提高失業青年的長期就業能力；對勞動力市場產生可持續的積極影響並減少社會排除(social exclusion)。

NDFY 是一項強制性政策，符合條件的青年必須參加，否則將失去申領失業津貼的資格。各地方政府、志工團體、企業及其培訓機構、大學及技術學校等都在政府的統一規劃下為參與 NDFY 計畫的青年服務。NDFY 的實施過程分為三個階段：「進入」、「選擇」和「後續」階段（如圖 13 所示）。在進入階段，就業中心為每位失業青年指派一名個人顧問(Personal Adviser)，他將對失業者進行客製化的指導，直至該失業者重新找到工作、離開 NDFY 計畫為止。在指導 4 個月後，失業青年如未能實現就業，則進入第二階段。在第二階段，每位失業青年可以有四種選擇：第一，補助性就業或自我創業。個人顧問一直貫穿始終，為失業青年制訂培訓計畫或者提供建議；第二，進行全日制的教育和培訓，所需費用由政府承擔，仍主要針對缺乏實際工作技能或其技能已經過時的失業青年；第三，去志工部門工作。目的是通過提供有效的工作安排重建失業青年的工作信心，培養其責任意識；第四，參加政府提供的環保工作，包括對各類動、植物棲息地各類歷史文化遺跡的恢復、維護保養、開發利用等。當上述四個選擇都未能成功讓青年就業，或者青年沒有通過考核，則進入第三階段。在第三階段，失業青年的個人顧問仍將為其提供針對性的建議和指導，失業者仍須在個人顧問和就業服務機構的協助下尋找工作。4 個月之後，如果還找不到工作，這批青年則重新開始領取失業津貼，而一旦領取時間達到 6 個月，他們則再次進入 NDFY 計畫的第一階段。



資料來源：van Reenen(2013)，頁 41。

圖 13：英國青年新政方案政策流程圖

NDFY 取得了青年職涯發展矚目的成就，2009 年推出的「彈性新政」(Flexible New Deal)為 18-24 歲的失業青年提供更為個性化的靈活的服務。2009 年 1 月，英國政府提出國家實習計畫(National Internship Scheme)，政府提供 1.4 億英鎊補貼用人單位，要求公共機構、慈善組織和經濟部門為大學畢業生增加 3.5 萬個實習崗位。於政府還積極對教育系統進行更加深入的改革，包括設立免費學校，並且擴大技術類院校的建設，至 2014 年建設至少 24 所技術學院。2011-2012 年政府給學校提供 6,250 萬英鎊的補貼，促進其接納教育落後地區的學生，避免教育和經濟落後地區的青年成為「尼特族(NEETS)」⁶⁵的一員。

(二) 英國對於青年職涯發展的積極作為

近年來，英國針對青年職涯發展推動如下政策方案：

1. 青年出國學習或工作計畫

2008 年英國政府開始積極鼓勵大學應屆畢業生赴國外尋找工作或進行實習或從事志工，藉以獲得相關跨國工作經驗，以紓解英國國內待業人口過多、失業率過高的問題。並自 2009 年開始，陸續制定相關政策藉以推廣大學畢業生赴海外尋找工作或進行實習及從事志工。

2013 年 12 月 12 日英國政府宣佈與香港設立雙邊工作假期計畫⁶⁶，於 2014 年

⁶⁵尼特族 (Not in Employment, Education or Training, NEET) 是指不升學、不就業、不進修或不參加就業輔導的年輕人。尼特族最早使用於英國，之後漸漸的使用在其他國家。(Furlong, 2006)。

⁶⁶ 香港特別行政區政府勞工處，「工作假期計畫」，<https://www.labour.gov.hk/tc/plan/whs.htm>，瀏覽日期:2019 年 4 月 22 日。

元旦起開始施行，讓兩地 18~30 歲的青年參與，其協議內容為英國青年可以申請香港工作假期簽證，兩地青年可於計畫下在對方地區工作以賺取旅費或修讀自費課程。此計畫是英國政府有鑑於青年未來的競爭越趨激烈，為使英國青年擁有更好的競爭優勢而訂定此計畫，並且可降低英國青年在國內待業人數，進而緩解目前英國青年高失業現況，並進而促使英國青年因失業而造成的社會問題的機會減少。

2014 年英國商業、創新及技術部(UK Department for Business, Innovation and Skills, BIS)負責大學及科學部門(Minister of State (Universities and Science))主管 Greg Clark 訪問印度新德里期間，於印度工商聯合會高等教育高峰會(The Ficci Higher Education Summit)中宣佈，每年將送出 5,000 位英國學生至印度交流的「英國-印度世代」(Generation UK-India)計畫，該計畫此主要精神是在於透過鼓勵約 25,000 名學生至印度擔任學校教學助理、公司實習生、或參加為期兩週的「文化洗禮」(Cultural Immersion)活動。此方案，每年的交流活動將持續六個月。參加者必須自付機票及簽證費用，但不需支付宿舍房租。期計畫目的在於促進英國、印度兩國未來關係，也期待未來能為英國創造出更具全球競爭力的勞動人力。(教育部駐英國代表處教育組，2014)

2. 青年契約

2011 年英國財政首相奧斯本(George Gideon Oliver Osborne)公開宣告要透過促成的政府及業界開發園區計畫來創造就業機會。2012 年 9 月 6 日英國就業與退休委員會(Work and Pensions Select Committee)發布「青年契約(Youth Contract)」方案，英國政府並投資 10 億英鎊予該計畫，並於 2012 年 11 月開始施行。其契約主要內容是支付 16 萬名雇主每名 2,275 英鎊「現金獎勵」，1,500 英鎊給提供學徒機會的小型企業，2,200 英鎊給聘用「尼特族(NEETS)」的企業，藉此鼓勵雇主聘用 18-24 歲失業青年，並提供 25 萬名不支薪實習工作機會(Work Experience Placements)以及就業中心(Job Centre Plus)支援額外就業輔導。然 Journal & Education(2014)認為，英國推動青年合同契約雖然是一個好的開端，但倘若僅僅只是一味支付雇主現金獎勵，則長期下來青年無法獲得適合的工作機會，因此必須搭配長期協助培養青年真正能夠就業的技能，才能真正提升青年職涯發展促進能量。

3. 新學徒制

在 2011 年 11 月英國青年失業人數首次突破 100 萬人，社會普遍認為青年依賴社會福利對未來英國社會產生不良影響，進而英國政府推出針對促進青年就業及職涯發展的學徒制(Apprenticeships)政策，鼓勵中小企業雇主聘請 16~24 歲的青年當學徒，使青年能在實踐中學習到工作技能，每週並抽出 1 天去完成學校課程。並提出對雇主激勵措施，使此制度形成一個良好的循環。

2012 年根據英國官方統計，經歷過學徒計畫的人員將比其他未參與計畫的人多 2 年待同一公司的機會，對於公司的營運貢獻比其他人還要多 17%；英國政府在 2007 年到 2008 年及 2010 年至 2011 年補助學徒計畫總額超過 1.5 億英鎊；其主要目的是提供青少年就職培訓機會，並認為藉由學徒制度可提供更多青年及成年人擁有國家品質認證的在職培訓機會。2012 年英國政府並推出一個針對低學歷青年的「間諜學徒」新計畫，該計畫將首次爭取招收約 100 名不計學歷的青年，並從中發掘儘管沒有大學學歷，但卻對科技及工程學有特別興趣並有開發潛力的青年。

根據英國教育部 2014 年 7 月調查統計，2014 年有超過千名中途離校學生開始從事「學徒制度」的工作，從事學徒制度在英國 16~17 歲青少年中變得更普遍；其主要目的是提供青少年就職機會，並認為藉由學徒制度可提供更多青少年及成年人擁有國家品質認證的在職培訓機會。而英國教育部為確保學徒制度品質發布學徒制度草案，該法案係實務與理論雙向進行，且由產、官、學的合作方式辦理，其主要內容為以下四點：業界提供學徒工作環境並提供相關薪資、學徒不僅要學習技能並對業界有產出之貢獻、學界提供獎學金並針對業界需求加以培訓學徒、官方透過地方政府提供授課費用。「學徒制」的目標包括下列三點：更多青少年可以繼續學習獲得技能與證照，以至於將來可以獲得適合的工作機會、降低失學、失業的青少年人數、讓更多青少年投入社會活動，在社會與個人生活中促成正面積極的改變。

2017 年 4 月起，英國政府並進一步對員工數超過 50 人的公司開徵學徒稅 (apprentice levy)，凡每年薪資支出在 300 萬英鎊以上的企業，須抽出薪資總額的 0.5%作為學徒捐，這筆錢將用於官方核可的學徒培訓課程。

此外，有別於其他失業者或受領福利者，英國政府目前針對青年就業問題提出解決方案主要如下（教育部駐英國代表處教育組，2017）：

(1) 青年義務方案(The Youth Obligation)

自 2017 年 4 月份起，受領失業給付(Jobseeker allowance)的青年必須從領取給付的第一天起加入密集的就業支持服務。超過六個月以上失業者將被期待要申請學徒或實習工作。此項措施預計伴隨著英國政府於 2018 年底於全國各地展開的統一福利(Universal Credits)制度，於各地方政府開始施行。然而，上開國會報告建議，此一新方案的施行順序，不應與施行統一福利制度的順序相同，而應重點式地按全國青年失業率高低逐步開展，以盡速解決問題。

(2) 就業輔導中心(Jobcentre Plus)提供中學生就業輔導諮詢與工作機會

有鑑於年輕人對於就業輔導中心的業務認識有限加上因認為其與失業相關而觀感不佳，據研究調查青年至就業輔導中心尋求就業服務或實際領取失業給付(Jobseeker allowance)的失業青年比例並不高，後者僅達所有失業青年的 40%。政府為破除此印象，要求就業輔導中心打破只為失業者服務的既定印象，與中學合作，或深入青年出入地區，提供更多就業諮詢與當地的就業機會給中學生。然而，上開國會調查報告亦顯示，許多實務工作者表示，有些中學本已提供類似的就業諮詢服務，要如何避免提供重複服務造成資源浪費，並針對特殊需求者（如身心障礙者），有足夠彈性的資源提供客製化服務，應為就業服務中心努力的重點。

(3) 加強與雇主合作，提供學徒工作機會(apprenticeship)

政府設定目標擴大於英格蘭地區提供的學徒工作機會，於 2020 年前每年達 300 萬個機會。該計畫所需資金將由政府向每年水電瓦斯等費用帳單金額超過 300 萬英鎊的公司或非營利組織徵收。上開國會調查報告亦強調，除了全國性的雇主外，各地就業輔導中心應加強求職教練(Work Coaches)的職能，使其能充分掌握求職者的技能與當地市場及地區性雇主的需求，進行適切媒合。

(4) 英國職業教育和指導國家框架

英國學生在完成 15-16 歲(GCSE)課程學習之後開始分流，分別走學術路線、職業路線和技術路線（即學徒制）。走學術路線的學生選擇學習 A Level 課程，走職業路線的學生可以選擇 NVQ、BTEC 等課程。所以，從 14 歲開始對學生做職業教育和指導是英國學校的傳統。

在 2000 年初，英國政府為此開發了《英國職業教育和指導國家框架》，但隨著知識經濟時代的迅猛發展，教育與勞動力市場需求不匹配的問題成為了主要的

矛盾。英國的教育與雇主的研究報告《學校與 21 世紀勞動力市場：結構變遷的看法》（2016 年 12 月 19 日）對「學校如何應對已經對青年人造成傷害的勞動力市場的變化？」進行了調查和研究。他們發現對青年不利的新的勞動市場運作的長期的結構性變化：技術變革、全球化、放鬆管制、不平等。為此，英國政府對 2014 年的法規做了修訂，於 2017 年 4 月發佈了新的法規檔《學校的職業指導與激勵—管理機構、學校領導和學校工作人員的法定指導》，要求學校必須給 8 到 13 年級的學生做系統的職業教育和指導，顯示英國對於青少年職涯發展輔導的重視與必要性。

三、對我國青年職涯發展政策之啟示

英國將「青年」定義為 16~24 歲，政府特別重視青年的職涯與就業問題，尤其是那些從大學畢業之後失業的這一階段年輕人的失業，英國政府認為應將失業青年視為解決就業問題的特殊群體。

為協助青年穩定就業，英國將青年就業政策重點放在培養就業能力，英國政府認為青年於就業之前若遭遇負面的求職經驗及失業歷程，將可能影響其日後的職涯發展，故強化其就業能力將協助其在職涯發展的道路上遭受較少的挫折，其中值得我國做為參考的是英國持續積極推動的學徒制，學徒制對年輕人來說，不但協助他們順利進入產業，也是通往成功職涯的起步點。對企業來說，許多企業亦認為學徒訓練可以提高生產力，政府也鼓勵企業去設計符合公司需要的學徒訓練。

英國的學徒訓練提供職涯基礎或進階所需的新知技能，並符合個別不同產業的標準，有具體的訓練結果以及結業考試，很多學徒制度係以取得國家證照為目標，不但有利於輔導社會新鮮人儘快上手，也促進企業員工能力的持續成長，並建立多元技能的人才庫。此外，多元領域的學徒訓練也會影響到教育體系，將改變父母、老師對某些職業的看法，進而影響學生對科系的選擇與就業的選擇。英國政府為了擴大學徒制的發展，2017 年 4 月開始推動雇主須繳納「學徒稅」，成立每年達 3 百萬英鎊以上規模的基金，以強化學徒制的職能培訓功能，為學徒制的財務支持提供了更為堅強的後盾。

第五節 青年職涯輔導服務模式介紹

一、德國—青少年職業介紹所

雖然德國的職訓和職涯輔導機制傲視全歐洲，青少年的失業率只有 8%，但在德國的青少年失業人口中，超過一半的人沒有職業證照，這些失業的青少年可能在職涯探索中跌跌撞撞，亦可能在反覆失敗中被迫選擇離開職場，德國政府為協助這些涉世未深的年輕人分析了解自己，確定自己的人生方向，幫助他們找到真正適合自己的行業。

德國漢堡於 2012 年首度嘗試成立「青少年職業介紹所」(die Jugendberufsagentur)，該單位諮詢人員聯合漢堡各區的勞動局、職業中心和職業訓練機構，迅速幫助年輕人尋找培訓位置、各種學習機會，也為面臨學業困難或者遇到個人職涯難題的青少年尋找職業方向選擇。至 2014 年漢堡中心區的青少年職業介紹所雇用了 107 名工作人員，在哈堡區也將建有 50 名工作人員的青少年職業介紹所，漢堡市為建置這兩個青少年職業介紹投入了 22 萬歐元。至 2013 年已在漢堡市 7 個行政區都各建置一個青少年職業介紹所，共雇用 318 名工作人員，2013 年間共有 14,000 人接受過青少年職業介紹所的服務，其中有 6,000 人因此尋找到合適的工作或是職訓機會，運作獲得很好的成效，於是德國政府便將此模式推廣至全國，甚至到鄰國，如希臘和西班牙，另外瑞典和荷蘭也派人前往德國取經。

德國青少年職業介紹所的服務對象為 25 歲以下的青年，工作人員則來自於不同的政府部門，有職涯輔導員、社工員、中小學教育局人員等，另外還有合作的醫生、心理專家等，形成一個完整的職涯輔導網絡。以往由於因為各行政部門分開，青少年在接受輔導時往往需要跑遍各家機關，有時被承辦人員一再轉送到不同的機關去，在轉送的過程中，有些青少年因為不耐麻煩，於是中途放棄對於職涯輔導的需求，更可能因此成為職場孤兒。如今將各部門人員集中一處，便可以讓普遍較缺乏耐心的青年在同一地點獲得完整的諮詢與輔導。另外，青少年職業介紹所除了介紹工作或職訓輔導外，也結合社福資源協助青年尋找住所、解決生活費和家庭問題（教育部駐德國代表處教育組，2014）⁶⁷。

在德國，法律特別規定職涯諮詢為國家特許行業，不允許私人職業介紹機構從

⁶⁷教育部駐德國代表處（2014），德國推動新型的青年就業輔導方式，教育部電子報第 635 期。

事職涯諮詢。政府部門的職涯諮詢部門設有三個單位，即普通職涯輔導科、文科中學生⁶⁸及大學生職涯輔導科、身心障礙者職涯輔導科。普通職涯輔導科的對象是主幹中學和實科中學的學生，除了一般職業知識外，更側重於對升入職業學校的指導。文科中學生和大學生輔導科，除了一般的職業知識外，更重視大學選系指導及大學畢業就業指導。職涯輔導員是從具一定經驗、並經過一年專業培訓的基層就業服務員中選拔出來，德國非常重視職涯輔導員的培訓，德國聯邦勞動局為此編有《職涯輔導專業指南》，此書向職涯輔導員傳授如何組織各種職業指導活動、如何進行談話等。政府也經常辦理職涯輔導方法培訓班，請專家和有經驗的人講授職涯輔導技巧。。

青少年職業介紹所集合相關的職涯輔導人員，為青少年提供一站式的職涯諮詢服務。職涯輔導人員提供多元化的諮詢服務，包括個別諮詢、團體諮詢、隊式諮詢和電話諮詢：

- (一) 個別諮詢是職業諮詢的主要形式，即職涯輔導人員與前來諮詢的人進行對話，在個別諮詢中，允許父母或朋友陪伴青少年，這種諮詢必須事先約定時間，在德國這樣的諮詢非常受到歡迎，因而等待的時間往往較長，一般要兩週左右。
- (二) 團體座談即一個職涯輔導員為一群人進行諮詢。職涯輔導員將在職業選擇過程中有類似或相同問題的青少年組織在一起，讓他們在一起談論自己所經歷的問題，以及自己對這一問題的解決辦法，通過交流和相互鼓勵，找到解決問題的新辦法。職涯輔導員的作用是發起並組織集體座談活動，有時也與學校合作，請其幫忙物色人選。
- (三) 隊式諮詢：即一群人為一個人諮詢，某些青少年的問題可能特別多元，不但有職業問題，可能還有生理，心理問題，甚至還有一些專門的勞動力市場領域的問題，單靠職涯輔導員很難獨力解決問題，所以另需要邀請合作的就業服務員、醫生和心理專家的配合，一起為其進行諮詢。
- (四) 電話諮詢：電話諮詢也很普遍，一個職涯輔導員每天要進行十多個電話諮詢，

⁶⁸德國家長依學童之能力、性向為其選擇下列三種中等教育機構之一就讀：1.主幹學校（Hauptschule）五年級至九年級或十年級；2.實科中學（Realschule）五年級至十年級；3.文科中學（Gymnasium）五年級至十三年級。主幹學校九年級畢業生大部分繼續在德國雙軌制之職業養成教育體系內接受三至三年半不等之學徒訓練，並於取得職業證照後進入就業市場。實科中學十年級畢業生取得中間成熟（Mittlere Reife）資格，可選擇繼續接受學徒訓練或選擇升入文科中學或升學就讀全時制之各種不同職業學校，並於通過考試後取得專科學院入學資格（Fachhochschulreife）。文科中學十三年級畢業生通過畢業會考（Abitur）取得大學入學資格（Hochschulreife）。

有時還要多些。電話諮詢的內容相對較簡單，但範圍較廣。

除了在青少年職業介紹所內進行的諮詢之外，職涯輔導員還有一項重要的工作，即是走入學校、企業辦理「職業定向」的各項活動：

- (一) 職業定向課程：職業定向課程一般是在中學生離校前的第 3 年進行，主幹中學和實科中學在 8 年級時進行，文科中學則在 11 年級時進行。職業定向課程雖是在學校進行，但不是由學校教師授課，而是由職涯輔導員來負責。
- (二) 專題指導活動：通過前述課程，職涯輔導員若發現一些學生對某些專題特別感興趣，於是他就將這些專題進行歸類，為對此感興趣的學生提供專題講座式的職業指導。
- (三) 家長諮詢活動：職涯輔導員利用學校已經存在的家長和學校的接觸形式來辦理，如家長座談會等。其主要工作是指導家長如何才能積極幫助其子女進行職業選擇。
- (四) 研討班：參加者是青少年學生或家長，一個研討班一般有 10 至 15 名參加者，類型包括青少年求職研討班、青少年父母專班、女性青少年研討班，參加者通過場景設計、角色扮演、角色模仿等活動，提高自己在職業選擇過程中的決定能力，活動不僅免費，且還可以補助參加者的交通津貼。
- (五) 職業經歷和學習經歷報告會：報告者都是有職業經驗的人，或是在職業學校、企業或大學院校就讀的人士。除了講述自己的經驗外，並與參加者一起討論有關問題。
- (六) 參訪活動：由職涯輔導員把主幹中學和實科中學的學生帶到工廠或企業參訪，讓其與員工進行討論，以此加深對職業知識的理解。另，帶領文科中學的學生到大學去，與大學教師和學生進行座談，瞭解大學學習內容，並認識專業設備。
- (七) 舉辦職業知識展覽：職涯輔導員也常在學校或相關場地舉辦有關職業知識的展覽，展示職業的任務、對從業人員能力的要求、如何進行培訓以及該職業的勞動條件，勞動待遇等。

二、英國—職涯與企業公司⁶⁹

2014 年 12 月 10 日時任教育部部長的 Nicky Morgan 宣布成立「職涯與企業公司」(Careers and Enterprise Company)以協助學校改變其職涯教育內容、提供 12 至 18 歲學生職業選擇建議，並讓他們對工作世界有更多的認識。另一方面，由於英國政府認為，長期經濟計畫若要成功，必須依靠這些年輕人，因此欲藉由協助年輕人了解自身未來的就業選擇機會，並讓他們在畢業前為未來工作所需的技能做好準備，以奠定政府成功的基石。此公司於 2015 年二月正式運作。

「職涯與企業公司」雖由政府協助成立，但獨立於政府之外，其 6 位委員會成員未有政府代表，是個以社區利益為優先考量的公司。由於政府認為，學校與企業應該共同合作提供學生職涯建議並進行職業輔導，因此新公司的主要功能在於媒合雇主與學校，以提供機會讓雇主能協助年輕人在每個不同的學習階段都有機會做決定，並協助其職涯發展。同時，也能夠使企業有機會直接和學生討論目前工作世界的工作機會及其應具備的能力。

英國的「職涯與企業公司」的具體工作目標為：(1)透過與當地企業顧問的合作，協助學校選擇適合合作的機構以提供學校建議；(2)協助克服造成學校和企業合作的阻礙，並鼓勵雇主增加職缺的數量；(3)了解全國學校與企業合作的現況，並針對需要加強的區域給予協助；(4)執行「企業電子護照」，鼓勵學生參與能提升他們就業力的課外活動或和企業相關的活動；(5)提供政府資訊，以協助其了解目前學生對未來工作的準備度；(6)執行 50 億英鎊的投資基金以鼓勵創新並促進企業和學校的相互學習。

「職涯與企業公司」與雇主合作的主要方式有二：

- (一) 邀請公部門、私部門、第三部門的資深人士擔任企業顧問提供學校校長如何和當地企業合作，並協助學校發展職涯計畫。
- (二) 在企業與學校較少合作的區域，和企業顧問一起合作，邀請當地公司深化其與學校的合作關係。

「職涯與企業公司」與學校合作的方式有四：

- (一) 邀請學校參加企業顧問網絡(Enterprise Adviser Network)以發展適合其學校的職涯與企業合作計畫。

⁶⁹ 本段摘自駐英國代表處教育組（2016），英國職涯與企業公司簡介，教育部電子報國際視窗第 741 期。

- (二) 提供學校領導團隊諮詢，協助他們了解快速變遷的就業市場，以使他們能提供學生更多能發揮其潛力的機會。
- (三) 透過網絡，學校將能協助學生就業，並讓他們有更多提早接觸工作世界的機會。
- (四) 由 39 位校長組成的委員會將監督並協助企業顧問網絡的運作。

「地方企業合作關係」(Local Enterprise Partnerships, LEPs)也是「職涯與企業公司」的重要合作夥伴。「地方企業合作關係」是 2011 年由「商業、創新及技能部」(Department for Business, Innovation & Skills, BIS)鼓勵各地方當局(local authorities)與當地企業成立的自願性合作單位。透過「地方企業合作關係」，「職涯與企業公司」邀請負責領導所在區域的企業顧問網絡，並將當地勞力市場的資訊提供給學校。同時，「職涯與企業公司」也提供部分資金以協助該區域進行企業與學校的媒合。此外，「職涯與企業公司」亦提供教育訓練，並依據其研究成果協助當地的「地方企業合作關係」，以使雇主和學校間的合作能更加有效。

第六節 各國對於青年職涯發展相關作法之綜整

本章蒐集了包含美國、日本、新加坡、英國、德國等先進國家對於青年職涯發展相關協助措施之現況，並分析每一國家之作法對於我國之啟示，可做為我國制定相關政策之參考依據，表 36 依職涯發展、就業服務、職業訓練、實習/學徒計畫、特殊對象協助措施等類別彙整了各國的相關作法。

表 36 各國對於青年職涯發展之相關協助措施一覽表

類別	國家	措施名稱	主要內容
職 涯 發 展	美國	一站式職涯平臺(CareerOneStop)	職涯輔導網頁，關於工作薪資和新資福利資訊和相關教育和訓練機會的最新訊息，另提供面試履歷之虛擬實境
	日本	青年職業連結方案	以高中生為主體，結合雇主、職涯輔導、工作導向之培育計畫
	日本	勞動法教育	「賦予勞動相關法令的知識」入法(青少年雇用促進法)
	日本	限定地區正式員工制度	提供「綜合職」與「地區職」制度予不同職涯發展規劃之員工
	新加坡	國家青年工作職能	界定青年所需具備的知識與技能，為青年的職涯發展提供以能力為基礎的培訓指標，並根據能力和工作角色指導其職業發展
	新加坡	新加坡戶外擴展	利用戶外活動和冒險活動，培養年輕人的適應力
	新加坡	新加坡青年服務隊	提供新加坡青年參與各項志工活動與社服專案的機會
	新加坡	SHINE 嘉年華	提供具備藝術、媒體和音樂才能的青年人一個平臺以展現才藝
	新加坡	青年變革者	提供平臺供社會創新者洞察問題和獲得創新解決方案的機會
	新加坡	新加坡青年大會	透過演講與討論使青年可透過與青年領袖及業界夥伴的對話
	新加坡	青年對話	提供 15 至 35 歲青年人一個對話平臺
	新加坡	YOUTHx	為 15 至 35 歲之青年舉辦之慶典，給予發現和釋放潛能的機會

類別	國家	措施名稱	主要內容
	新加坡	青年領袖交流計畫	提供新加坡青年與不同國籍之青年領袖進行對話的平台
	新加坡	東南亞與日本青年計畫	將集結來自東盟國家和日本的 300 名青年開展為期 50 天之旅程，以探討社會和青年相關問題
	新加坡	東盟青年獎學金	旨在培養和連結東盟新興青年領導人的獨家領導力
	英國	職業教育和指導國家框架	要求學校必須給 8 到 13 年級的學生做系統的職業教育和指導
	德國	青少年職業介紹所	服務對象為 25 歲以下的青年，工作人員則包含職涯輔導員、社工、中小學教育局人員等，另外還有合作的醫生、心理專家等，形成完整的職涯輔導網絡。
	英國	職涯與企業公司	由政府協助成立，但獨立於政府之外，主要功能在於媒合雇主與學校，以提供機會讓雇主能協助年輕人在每個不同的學習階段都有機會做決定，並協助其職涯發展。
職業訓練	美國	青年技術生計畫	將課程、學位、訓練、證照、薪資結合的培訓計畫
	美國	美國志願隊全國民間社區團	針對 18 至 24 歲青年提供全日制住宿方案，完成為期 10 個月的服務，完成課程後幫助支付大學費用並轉介工作。
	美國	聯邦急難管理署構團	由 18 至 24 歲的青年參與 10 個月的救災和復原服務

類別	國家	措施名稱	主要內容
就業服務	美國	二十一世紀保育服務團	提供 15 到 25 歲學習自然文化資源管理職業知識及技能
	日本	工作卡制度	政府提供青年相關多元的職業訓練，且雇主對於青年運用「工作卡制度」應提供安定之就業機會
	新加坡	實習強化計畫	完成 ITE 線上課程即可能應用課程相關技能的工作環境實習
	美國	就業中心(Job Center)	原名一站式就業中心(One-Stop Career Center)
	日本	青少年自立挑戰計畫	企業實習相關產學合作機制並設立單一窗口
	日本	青年就業支援 Job Café	協助青年順利穩定就業的專屬窗口
	日本	確保青少年雇用機會方針	規範雇主放寬應屆畢業者之錄用資格，畢業 3 年內者亦可應聘
	日本	雇用資訊(職場情報)之積極提供	招募應屆畢業者之企業，皆負有廣泛地提供職場資訊的義務
	日本	公共職業安定所求才委託不受理	公共職業安定所可拒絕違反特定勞動相關法令的企業求才委託
	日本	認證制度的創設	針對中小企業僱用管理青年狀況頒發優良企業認證制度
	新加坡	青年人才計畫	透過與海外新加坡企業合作，提供跨國工作機會給新加坡青年
	新加坡	未來技能在職培訓計畫	畢業三年內之新鮮人經歷 12 至 18 個月的受訓後，會媒合企業與新鮮人配對，進入職場後會有企業導師引導提供技能培訓。
	英國	青年出國學習或工作計畫	推廣大學畢業生赴海外尋找工作或進行實習及從事志工

類別	國家	措施名稱	主要內容
	英國	青年契約	提供獎勵措施予聘用長期失業青年或尼特族之中小企業
	英國	青年義務方案	受領失業給付的青年必須從領取給付起加入密集的就業支持服務，失業超過六個月以上者將被期待要申請學徒或實習工作
	英國	中學生就業輔導諮詢與就業促進	與中學合作，或深入青年出入地區，提供更多就業諮詢與當地的就業機會給中學生
實習 / 學徒	美國	實習計畫(Internship Program)	高中到研究所學生於聯邦政府實習體驗
	美國	新近畢業生計畫	新近畢業生計畫於聯邦政府工作(1 年)
	美國	總統管理學人計畫	高級學位候選人於聯邦政府工作(2 年)
	美國	青年戶外活動計畫(YouthGO)	僱用青年從事保護、振興和恢復環境和社區等工作
	新加坡	青年考察計畫	資助 15-35 歲青年進行準備項目、海外項目、本地項目之活動
	英國	新學徒制	鼓勵中小企業雇主聘請 16~24 歲的青年當學徒，每週並抽出 1 天去完成學校課程。並對雇主訂有激勵措施
	美國	青年發展方案	提供 16-24 歲的高風險青年職業技能訓練並取得高中畢業證書
特殊對	美國	更生人重新整合方案	提供涉及司法訴訟青年和成年更生人就業和訓練
	美國	就業團(Job Corps)	為 16 至 24 歲的高風險青年提供住宿、訓練計畫的組織

類別	國家	措施名稱	主要內容
象	美國	國民兵青年挑戰方案	針對 16-18 歲中輟吸毒青年的住宿計畫，協助其取得高中文憑
	美國	工作券方案	為接受社會安全給付者提供的就業服務專案
	美國	勞動力創新和機會法青年方案	為弱勢、中輟、偏鄉、就業困難青年提供的全方位就業協助措施
	新加坡	Youth GO！外展計畫	幫助 12 至 21 歲的高危險群青少年，使他們能投入學習或工作
	新加坡	體育及藝術架構	指導犯罪風險青年從業者規劃和執行體育或藝術相關項目
	新加坡	YARE 體系	對年齡介於 12 至 21 歲間具有危險特徵的青少年進行介入措施
	新加坡	The ACT! SG 方案	提供青年多次諮詢及輔導，協助青年朝向正向的職涯發展

第五章 國內青年職涯發展中心之次級資料綜整⁷⁰

第一節 北基宜花金馬分署青年職涯發展中心

一、成立初期之緣起、背景與沿革

近年來受高等教育普及化影響，教育養成年限拉長，年輕勞動力初次進入勞動市場的年齡普遍延後，然而學用落差情形嚴重，學非所用讓青年人面對工作選擇及未來的規劃感到茫然。另國人平均餘命持續延長，個人一生中工作階段將拉長，加上科技進展快速，產業所需人力之職能將不斷提升，工作型態越來越多元化，青年鮮少能終其一生運用單一專業知能服務於同一企業公司，預期未來職涯規劃及工作轉換將是多數人須面對的課題。

檢視現行職涯教育及就業準備服務主要於在學階段實施，且多偏重於個人層面的職涯探索及就業準備，對於與就業市場需求的連結及產業發展變遷資訊的提供相對上較匱乏，青年學子對真實工作的條件及要求了解有限。期能整合轄區內與職涯發展相關的服務資源，成為學校職涯輔導單位及企業後盾，以協助其回應並滿足青年職涯發展需求，並能協助企業找到人才、穩定人才，提升整體勞動參與及促成國家社會的進步。

北基宜花金馬分署青年職涯發展中心於 107 年 12 月 11 日成立於三重，設置於三重區，鄰近台北市且周邊捷運系統交通便利，亦位處於國高中學區，位置就在三重就業服務站樓上，可與就業服務資源鏈結，亦可充分連結北分署職訓場以及地方政府就業服務資源。自成立以來，與青年社福團體、國高中、大專、三重當地里長及就業服務中心結合，提供各式職涯活動，以「客製化」方式提供不同需求和不同年齡層的民眾活動。

二、中心之目標及核心任務

該中心旨在協助提升 15-29 歲青年職涯發展，增進職涯軟實力，以下 4 個方向進行：

(一) 啟發青年職涯覺知，提供職涯發展及職涯規劃服務。

⁷⁰ 本章資料由各分署青年職涯中心及臺北市政府青年職涯中心於 108 年 4-5 月份提供，另部分資料於 9-10 月份依期中審查意見提供，因各中心成立時間、人力規模及運作方式有所差異，以致提供資料無法一致。

- (二) 提升學校職涯輔導相關人員之專業知能。
- (三) 提高企業對人力資源認識，穩定人才運用。
- (四) 協助家長具備職涯發展正確概念，於家庭教育中落實職涯規劃向下扎根之目的。

三、中心人員編制現況

(一) 現有人力

表 37 現有人力（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中心）

類型/年度	編制人力	自僱人力	承攬人力
108 年	1 人	3 人	15 人(備註)
備註: 承攬人力 15 人，其中具心理、社工相關背景及證照之職涯諮詢師 6 人，業務督導員 3 人，業務輔導員 5 人。			

(二) 各類人員學經歷之要求條件

表 38 各類人員學經歷之要求條件（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中心）

職稱	學歷	經歷	其他條件(如證照等)
職涯諮詢師	經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上。	經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位且具備諮詢實務工作經驗 3 年以上。	1.學經歷條件二擇一 2.具備心理師、社會工作師或 GCDF（全球職涯發展師）、CDA（國際生涯發展諮詢師）等職涯相關專業證照尤佳。
業務督導員	經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上。須為社會工作、社會教育、社會心理、青少年兒童福利、勞工關係、勞工行政、企業管理、人力	經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位且具備相關實務工作經驗 3 年以上。	1.學經歷條件二擇一 2.基本公文寫作能力 3.具備技術士-就業服務乙級證照尤佳。

	資源、公共行政、公共政策、心理、輔導、資訊管理、資訊工程相關（所）畢業。		
業務督導員 (公關)	經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上，且須為大眾傳播、新聞、廣告、中文相關科系（所）畢業。	經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位且具備相關實務工作經驗 3 年以上，且須為大眾傳播、新聞、廣告、中文相關科系（所）畢業。	1.學經歷條件二擇一 2.具備 1 年廣告行銷相關工作經驗尤佳。 3.基本公文寫作能力 4.具備技術士-就業服務乙級證照尤佳。

(三) 目前所聘相關成員之學經歷及職能背景

表 39 所聘相關成員之學經歷及職能背景（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中心）

性質/職稱	學歷	經歷	其他條件(如證照等)
承攬/職涯諮詢師	○○大學/輔導與諮商學系所碩士	臺北市立○○醫院○○院區實習心理師 1 年經驗	諮商心理師執照
承攬/職涯諮詢師	○○大學/心理與諮商學系所碩士	新北○○高中輔導室輔導老師 3 年經驗	諮商心理師執照
承攬/職涯諮詢師	○○大學/輔導與諮商所碩士	○○大學心理輔導組實習諮商心理師 1 年經驗	諮商心理師執照
承攬/職涯諮詢師	○○大學/生死與健康心理諮商所碩士	○○醫院社工師	1. 諮商心理師執照 2. 社工師執照
承攬/職涯諮詢師	○○大學/心理與諮商所碩士	○○大學職涯發展與就業輔導組實習 1 年經驗	諮商心理師執照
承攬/職涯諮詢師	○○科技大學/社會工作學系	○○就業中心個案管理員 5 年	就業服務乙級證照

性質/職稱	學歷	經歷	其他條件(如證照等)
	學士		
承攬/業務 督導員	○○大學/社會 發展研究所碩 士		
承攬/業務 督導員	○○科技大學/ 資管系	勞動部勞發署北基宜花金馬 分署就業促進科業務輔導員 3 年	GCDF 職涯諮詢師證照
承攬/業務 督導員(公 關)	○○科技大學/ 工業設計所碩 士		

(四) 中心對於工作同仁的培育訓練機制（訓練方式、訓練頻率等）。

1. 針對職涯諮詢師分為團體督導與個別督導，包括外聘專業心理師開設職涯適性與輔導測評工具、職涯輔導相關理論與應用、職涯輔導方案設計與操作等課程，並且針對個案一對一做個別督導研討。
2. 針對全體同仁規劃安排與中心展區相關主題之課程內容，帶領策展導覽，以及囊括活動企劃、團體帶領、數位影音拍攝剪輯、圖解提升工作效率、社群經營等多元團體督導。期待透過多元課程職能培育，進而全面提升同仁服務品質。

四、中心之營運方式

青年職涯發展中心在北基宜花金馬分署的架構下，坐落於鄰近台北市區之三重區域，選址於三重就業服務站樓上，欲充分連結本分署職訓場以及地方政府就業服務資源，盼引導年輕人善用公部門資源及空間。營運時間為星期一至星期五上午9:00至下午6:00。

該中心關注青年職涯探索及勞動現況，提供青年職涯發展等相關系列課程、主題活動、資源應用及個別服務。進一步搭配具針對性的職涯諮詢服務及團體成長課程，依據不同年齡層的對象或生涯需求，進行客製化團體活動設計於團體活動，使青年在職涯探索中，依個人需求認識自我及產業。

為期盼成為引領青年設定短程至長程之計畫，培養自我學習成長之技能與交流

平台，盡可能縮短探索職涯的時間，協助青年在尋職路上的準備工作，以利充分展現個人優勢。

五、中心之服務方案

為啟發青年職涯覺知，提供職涯發展及職涯服務，規劃具普遍廣泛性的職涯講座、企業參訪、名人座談等活動，讓青年充分了解新興產業趨勢及第一線工作者的工作場域。另外也提供一對一職涯諮詢、職業適性測驗、履歷健檢、模擬面試、鏈結分署訓練與就業資源等服務。各服務項目簡介如下：

- (一) 常設展區：該中心館內設置了 3 個互動資訊區，青年朋友透過「職涯諮詢區」的趣味互動遊戲可以探索及了解個人的興趣與能力，在「產業資訊區」則是以當前最夯的電競產業示範產業鏈中所包含的軟硬體行業、職務及所需職能，而「青年資訊區」則是提供青年進入職場有關的就業服務、職業訓練以及求職技巧等資訊協助。
- (二) 向下扎根：該中心辦理國高中職涯講座及職場參訪，透過參訪青年職涯發展中心、創客基地、職訓場及企業，提早規劃個人職涯，瞭解並認識就業市場發展趨勢，提升就業準備力。
- (三) 職涯活動：該中心藉由辦理職涯講座、企業參訪及名人講座，瞭解參訪或職人帶路去各行業所需要職能或能力，或由名人自身經驗分享，藉以砥礪青年。
- (四) 職涯諮詢：該中心透過個別職涯諮詢及小團體探索活動，盤點自我能力或職涯方向，或是履歷健診及面試演練等活動，提升就業前準備能力。

六、中心之特色

該中心積極連結校園、社區以及產業端，期盼做為年輕人職涯探索場域之交流平台：

- (一) 校園連結：透過校園徵才、職涯駐點或客製化小團體活動，讓青年了解 YS 相關資源並積極運用。例如 107 年度辦理黎明技術學院小團體活動，108 年度參與各大專校園徵才；與鄰近三重商工辦理小團體活動。
- (二) 結合 NPO 團體，提升弱勢青年就業力：結合社區相關團體，提供弱勢青年就業前準備及職場適應能力。例如乘風少年學園、南港信義少年服務中心辦理客製化團體課程。

(三) 企業結合：為協助青年探索與規劃職涯發展，中心亦積極與企業連結，希望讓青年提升對職務及職場環境的認識，期待能與企業結合，以協助青年順利進入職場並穩定就業。例如，透過營隊活動結合企業見習機會，提早了解職場環境並累積職場實務經驗。

(四) 培力青年職涯發展暨求職前準備：運用計畫及活動，讓在校青年知道 YS，以利畢業後青年知道 YS 資源並運用 ys 資源。

(五) 連結家庭支持系統：除了青年本身，該中心期盼連結青年之原生家庭，於家庭教育中落實職涯規劃向下扎根目的。

七、中心之 KPI 及達成狀況

表 40 中心之 KPI 及達成狀況（北基宜花金馬分屬青年職涯發展中心）

八大服務核心項目	服務人次
職業適性測驗(團體、個別施測)	1,127人次
職涯諮詢(一對一深度諮詢、團體諮詢)	776人次
企業參訪	2,586人次
職涯/名人講座	8,948人次
團體課程/工作坊	2,060人次
履歷檢診	166人次
模擬面試(選才)	248人次
鏈結分署與就業服務資源	200人次
其他	6,518人次
總計	22,629人次

資料統計:108年1-11月份

八、各年度受服務青年之個人屬性

所有職涯講座、名人座談、企業參訪等活動以 15-29 歲為目標優先族群，但參與並無年齡限制，皆為中心服務範圍（其中企業參訪活動因名額有限，將以 15-29 歲青年為優先，其餘為候補）；僅針對一對一職涯諮詢服務設置 15-29 歲之年齡限制。以下為接受中心服務者其屬性：

(一) 性別：男性 46%；女性 54%

(二) 年齡：

14 歲以下：0.9%

15-29 歲：64.5%

30-44 歲：23.3%

45 歲以上：11.3%

(三) 學歷：

博士：0.4%

碩士：10.9%

大學/專科：74.6%

高中以下：14.1%

(四) 身份別：在學 63%；待業 29%；在職 7%；其他 1%

九、 接受該中心服務青年之後續追蹤機制：

使用滿意度：整體滿意度 94%；態度感受層面 95%；問題解決層面 94%；諮詢環境層面 94%

十、 該中心與轄區內學校職涯輔導單位、社團團體、政府就服體系之合作/分工關係：

- (一) 與轄區內國高中、大專校院之職涯輔導（或就業輔導組）等相關單位，皆有合作之計畫持續進行，學校單位或教師可向中心提出活動申請，共同為學生辦理符合該需求之職涯活動（如講座、企業參訪、客製化團體課程探索活動等）。
- (二) 該中心與新北市政府各區就服站形成聯繫網絡，如初次尋職、非典型就業計畫青年有課程需求，可向該中心報名活動，亦會作為認定該計畫指定標準，同時也透過該管道讓青年充分認識及運用中心資源。
- (三) 該中心亦與社福團體多有合作，包括高關懷青少年（如經濟弱勢、瀕臨輟學或人際關係不良或其他因生理或心理狀態，在現有體系中難以獲得成就經驗的青少年），例如：新北市少年培力園、乘風少年、博幼基金會等。

第二節 桃竹苗分署賈桃樂學習主題館

一、成立初期之緣起與背景

因勞動部 101 年「15-29 歲青年勞工就業狀況調查」報告調查顯示，6 成 3 青年勞工初次尋職曾遭遇困難，青年平均每一工作做 1.3 年，其中有幫助之就業資訊：「面試或求職技巧」占 53.7%最高，「就業市場與情勢分析」占 47.4%，故 103 年 4 月 29 日於新竹就業中心成立全臺灣第一座終身職涯發展中心-賈桃樂學習主題館，提供求職民眾一站式服務：1 樓的就業資訊區，2 樓的就業準備區及 3 樓的求職求才服務區，讓求職民眾可以不出站，即可做好求職準備，期能從根本解決國內的就業問題，主題館亦推廣終身職涯觀念及協助民眾提升職能及就業力，使民眾順利進入就業市場，針對不同對象之需求設計各項職涯教育及發展活動，以達到促進職涯紮根及發揮區域運籌功能，作為促進勞動力開發、提升與運用的貢獻者之目標。

二、中心之目標及核心任務

該中心發揮區域運籌功能，連結並整合各資源，如職業訓練、技能檢定、就業推介、創業服務，以及產業資源網、社會福利資源網、教育單位等，規劃職涯發展及就業促進活動，協助民眾職涯探索、進行就業準備及促進其順利適性就業，透過整體規劃執行職涯發展活動，並提升活動內涵及效能，使其符合各對象及年齡層之參與者之需求。

三、中心人員編制現況

(一) 現有人力

以勞務承攬 11 名人員於桃竹苗分署新竹就業中心-賈桃樂學習主題館派駐服務，2 位人員於桃竹苗分署辦理本計畫相關事項，共計 13 名專職專任人員。派駐人員於賈桃樂學習主題館負責學習主題館之維護、運作及辦理館舍職涯發展活動及相關服務，另由正式人力監督相關業務。

(二) 各類人員學經歷之要求條件

表 41 各類人員學經歷之要求條件（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）

職稱	學歷/經歷	其他條件 (如證照等)
計畫執行 長	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上且相關工作經驗3年以上。 2. 學士學位以上且具備經營管理/人資/就服相關工作經驗5年以上。 	需具備就業服務乙級證照、社工師證照、心理師證照者尤佳。
計畫專員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位。 2. 經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位且具備相關實務工作經驗 3 年以上。 3. 應具備就業服務、職涯規劃輔導、社工工作等相關領域之實務或督導經驗。 	具備就業服務乙級證照、社工師證照、心理師證照者尤佳。
職涯諮詢 專員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上。 2. 經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位且具備相關實務工作經驗 3 年以上。 3. 應具備就業服務、職涯輔導、心理諮商或社工工作等相關領域之實務或督導經驗 2 年以上。 	具備 GCDF 證書、社工師證照、心理師證照者尤佳。
服務專員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位以上。 2. 經教育部承認之國內外公私立大專校院專科畢業且具備相關工作經驗 2 年以上。 3. 經教育部承認之國內外公私立高中職畢業且具備用人單位職缺業務相關工作經驗 4 年以上。 	具備就業服務乙級證照、社工師證照、心理師證照者尤佳。

職稱	學歷/經歷	其他條件 (如證照等)
	4. 應具備就業服務、職涯規劃輔導、社工工作等相關領域之實務或督導經驗。	
資訊專員	1. 經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位以上。 2. 經教育部承認之國內外公私立大專校院專科畢業且具備相關工作經驗 2 年以上。 3. 經教育部承認之國內外公私立高中職畢業且具備用人單位職缺業務相關工作經驗 4 年以上。	

(三) 目前所聘成員之學經歷及職能背景

表 42 目前所聘成員之學經歷及職能背景（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）

職稱	學歷	經歷	其他條件 (如證照等)
計畫執行長	○○大學企業管理研究所	1. ○○人力銀行行銷企劃 2 年 2. ○○教育訓練網培訓規劃師 1 年 3. ○○生產力中心副管理師 7 年 4. 賈桃樂學習主題館 1 年 9 個月	PMP 國際專案管理師 PMI-ACP 國際敏捷式專案管理師 GCDF 證照
計畫專員	○○科技大學社會工作系	1. 國立○○大學醫學院附設醫院○○分院 專案研究助理 1 年 2. 救國團新竹團委會 輔導員 2 年	
行銷專員	○○大學服裝設計系	1. ○○集團美編設計 8 年 2 賈桃樂學習主題館行銷專員 1 年	
職涯服務專員	國立○○科技大學企業管理系	賈桃樂學習主題館職涯服務專員 1.8 年	
資訊專員	○○醫事科技	賈桃樂學習主題館資訊專員 3 年	

職稱	學歷	經歷	其他條件 (如證照等)
員	大學資訊管理系		
涯 諮 詢 專 員	○○大學臨床 心理系	1.賈桃樂學習主題館 職涯諮詢專員 1 年 7 個月 2. ○○市家暴防治-家處單位-親職指導輔導員 (3 年)	(取證中) CDA 國際生涯發展諮詢師
職 涯 諮 詢專員	○○科大國際 企業系	賈桃樂學習主題館資訊專員4年9個月	GCDF 證照 乙級就業服務
計 畫 專 員	○○大學企業 管理系	1. ○○就業中心外展人員 7 年 2. 賈桃樂學習主題館 1 年9個月	
職 涯 服 務專員	國立○○科技 大學森林系	○○化妝品美妍顧問 1.7 年	
職 涯 服 務專員	○○大學生物 科技學系	○○○○團委會 企劃員 1 年	

(四) 中心對於工作同仁的培育訓練機制（訓練方式、訓練頻率等）

每辦理館外參訪約至少 2~3 次、內部教育訓練每位同仁約計有 60 小時以上的訓練時數，另本分署為提升本館同仁核心職能亦會推派有關人員參加相關專業職能研習、座談會或工作坊等館外培訓課程。

四、中心之營運方式

該中心運用館舍展場規劃之各項設（措）施，包括結合多媒體播放、虛擬職場體驗及正確職業觀念教育劇場等，辦理及研發各項兼具探索、教育與發展功能之職涯活動，以達空間及活動之有效配搭與促進服務對象職涯發展之效益；依來館舍之服務對象，規劃提供不同套裝導覽及職涯活動服務，以促進民眾職涯發展及提升就業力；主動廣邀各級公私部門團體參與，連結及整合各服務網絡資源並積極開發潛在服務對象，以提高館舍之能見度及使用率、提升服務品質，以及擴大服務效益；營運(服務)時間為週一至週五上午8:00至下午5:00。

五、中心之服務方案

賈桃樂學習主題館係為兼具職涯教育、職涯發展與就業服務等全面性、多元化之就業中心，學習主題館之功能及所提供之服務包含以下項目：

- (一) 相關勞動力發展、職涯教育與就業服務之主題展示
- (二) 虛擬職場體驗
- (三) 正確職業觀念教育劇場
- (四) 職涯諮詢服務
- (五) 相關職涯發展活動（團體課程、講座、DIY 手作）
- (六) 求職求才服務

六、中心之特色

- (一) 終身職涯服務：賈桃樂學習主題館為全臺首座推廣全民全齡終身職涯觀念的職涯發展中心，提供不同年齡層各種職涯探索與體驗。
- (二) 科技虛擬體驗：透過 AR 擴增實境技術及 VR 虛擬實境技術，打造全新實體結合虛擬的互動體驗設施，如 108 年新提供生技醫療及玻璃產業的產業體驗，另亦提供民眾收錄專屬的體驗內容，在家裡也可以重複觀看。
- (三) 分館服務延伸：與中原大學、聯合大學、元培科大及中華大學等 4 所大專院校合作成立分館，零成本輸出館設特色服務，108 年並於明新科大新成立第 5 處分館。
- (四) 館外關懷巡迴：為均衡城鄉差距，自 104 年開始辦理館外巡迴服務，主動提供偏鄉地區學校館舍重點服務，108 年並編製正確職業觀念劇場 VCD 提供學校。
- (五) 創新多元服務：所有館內各項服務皆為免費，除一般民眾外也針對國中小、高中職及大專院校提供團體預約參訪，每滿 30 人還能申請免費接駁車，108 年並擴大結合國內知名館舍及企業合作辦理雙館行程。

七、中心之 KPI 及達成狀況

表 43 中心之 KPI 級達成狀況（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）

項目/年度	106 年度	107 年度	108 年度(截至 3 月)
KPI 服務場次	100	100	100
實際服務場次	629	721	136
KPI 服務人次	18,500	18,500	18,500
實際服務人次	59,389	52,124	9,324

八、各年度受服務青年之個人屬性

(一) 性別：男性占 44%；女性占 56%

(二) 年齡：

14 歲以下：14%；

15-29 歲：67%；

30-44 歲：11%；

45 歲以上：8%

(三) 學歷：

高中職及以下：46%

大專院校：47 %

碩士及以上：7%

(四) 身份別：

待業：6%

在職：15%

在學：75%

其他：4%

九、接受該中心服務青年之後續追蹤機制：

(一) 使用滿意度（對職涯諮詢的反應）：108 年 1-3 月資料

表 44 使用滿意度（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）

對職涯諮詢的 回饋項目	非常 滿意	滿意	普通	不滿意	非常不 滿意	合計
對於諮詢人員具備的 專業能力及服務態度	85.7%	12.9%	1.4%	0.0%	0.0%	100.0 %
諮詢內容符合您的需 求	82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0 %
對未來職涯規劃及求 職的助益	80.9%	17.6%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0 %

(二) 心測工具之使用（使用 CPAS 與牌卡）：108 年 1-3 月資料

表 45 心測工具之使用（桃竹苗分署賈桃樂學習主題館）

民眾使用職涯諮詢服務之反應	
釐清職涯目標	11.5%
透過職業心理測驗了解自己	20.1%
釐清就業方向	17.3%
解決職場適應問題	8.6%
獲得求職相關資訊	18.0%
獲得情緒支持及同理	13.7%
其他	10.8%
合計	100.0%

十、該中心與轄區內學校職涯輔導單位、社團團體、政府就服體系之合作/分工關係：

(一) 為擴大服務效益，特別與中原大學、聯合大學、元培科大、中華大學及明新科大等 5 所大專院校合作成立分館，零成本輸出館設特色服務，希望更多青年學子可以善用政府就業資源及職涯服務，做足未來就業準備。

(二) 為均衡城鄉發展差距，及協助在地青年朋友建立職涯發展概念，自 104 年開始

辦理館外巡迴服務，主動提供偏鄉地區學校包含職涯心理測驗、職業體驗及正確職業觀念劇場等館舍重點服務，讓學生在學校內即可體驗及認識賈桃樂學習主題館的資源，及早規劃未來職涯發展，另今(108)年並編製正確職業觀念劇場 VCD，提供學校運用。

(三) 與就業中心配合部分

1. 就服員視個案需求及身分(未有失業給付身分者)，轉介賈桃樂職涯諮詢服務，諮詢師於結束服務後，回報就服員個案狀況。
2. 自行預約之民眾，進行職涯諮詢後，符合以下全部狀況者，將協助案主連結就業中心資源(進行就業媒合、參加職業訓練課程等)->有明確就業方向->有求職意願->有接受就業服務之意願
3. 今(108)年擴大結合消防博物館、台積創新館等國內知名館舍及企業合作辦理雙館行程，提供參觀團體客製化行程。
4. 該中心亦針對少年之家、資源班等提供特定青年對象職涯輔導服務。

第三節 中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地

一、成立初期之緣起、背景與沿革

為協助 15 至 29 歲青年朋友培養正確工作觀、提升就業競爭力、縮短畢業後進入職場之適應期，並提供專屬於青年之空間，整合就業服務、職業訓練、創業、職涯規劃等多面向的服務，勞動部勞動力發展署中彰投分署於 103 年 12 月 12 日正式成立中部地區第一個「青年職涯發展中心-YOUTH SALON(YS)」，另因應年輕人需求率先於 104 年 12 月 11 日正式成立全台首座具前瞻性的「創客基地-Maker Base(MB)」。當初設置考量主要是因為考量近文教機構(台中科技大學、台中一中、國立台灣體育運動大學、中國醫藥大學等校)、生活商圈、青年群聚效益明顯、對外交通便利等。

二、中心之目標及核心任務

中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地之核心任務，為提供青年職涯探索、職涯諮詢、創客推廣、創業輔導等四大面向服務。該中心業務執行目標包含三大項目：

- (一) 推廣青年職涯發展中心，提供青年職涯探索、職涯諮詢、就業服務資訊、就業促進活動等多面向的服務，建立陪伴及互信的職涯規劃過程，讓青年彼此交流與互動的地點，提升自信及能力。
- (二) 推廣及營運「創客基地」，成為青年絡繹不絕之創客交流基地，透過專業人員引導創作，協助開發青年興趣及技能培育，亦協助青年自我創意之實現。
- (三) 與中彰投區各國中以上學校就服體系建立合作模式，共同推廣各項青年職涯與創客服務及活動，型塑中彰投區青年發展實體交流平臺。

三、中心人員編制現況

(一) 現有人力

該中心共配置 9 名人力，含計畫經理 1 名、業務督導員 3 名、業務輔導員 5 名。

(二) 各類人員學經歷之要求條件

表 46 各類人員學經歷之要求條件（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）

職稱	學歷/經歷	其他條件(如證照等)
計畫經理	1.經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上。 2.具備相關實務工作經驗 3 年以上	依實際業務需要增列專業條件與資格
業務督導員	1.經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上。 2.經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位(含)以上且具備相關工作經驗 3 年以上。	依實際業務需要增列專業條件與資格
業務輔導員	1.經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位以上。 2.經教育部承認之國內外公私立大專校院專科畢業且具備相關工作經驗 2 年以上。	依實際業務需要增列專業條件與資格

(三) 目前所聘成員之學經歷及職能背景

表 47 所聘成員之學經歷及職能背景（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）

姓名/職稱	學歷	經歷	其他條件 (如證照等)
計畫經理	○○大學都市計劃系	1. 中彰投分署業務督導員 2. ○○客運公司股長 3. ○○○○理財專員	採購專業人員證書
業務督導員	○○大學社會工作與兒童少年福利學系	1. 中彰投分署業務輔導員 2. 就業服務中心就業服務員 3. ○○管理有限公司就業促進員	就業服務乙級證照/社工師證照
業務督導員	○○技術學院管理學系	1. 產業人才投資方案業務督導員 2. ○○人力資源管理顧問有限公司人資組長 3. ○○○○複合式餐廳外場主管	
業務督導員	○○科技大學/建築與室內設計系	1. ○○○○百貨 Facebook 粉絲團經營企劃 2. 專櫃服務人員、行銷企劃 3. ○○科技網頁設計公司網路行銷及專案企劃 4. ○○○○系統傢俱室內設計系統傢俱及室內設計	
業務輔導員	○○科技大學運動健康與休閒系	1. ○○○○食品材料行店長 2. ○○活動企劃實業社行政人員兼領隊 3. 救國團社教行政櫃台	
業務輔導員	○○科技大學工業管理系	○○科技大學工管系助理	
業務輔導員	○○科技大學財金系	○○銀行 / 實習生	
業務輔導員	○○科技大學企	1. ○○百貨櫃台展場人員	

姓名/職稱	學歷	經歷	其他條件 (如證照等)
	管系	2. ○○科技大學進修學院行政助理	
業務輔導員	○○大學休閒遊 憩與設施規劃 學系	○○活動企劃實業社領隊人員	

(四) 中心對於工作同仁的培育訓練機制（訓練方式、訓練頻率等）

因應工作所需專業技能，由該中心承攬廠商彈性安排同仁參加政府機關或外部訓練機構辦理之相關訓練課程。

1. 職前訓練：至少 4 小時（新人 7 小時，留任人員 4 小時）。
2. 新人業務銜接訓練：至少 4 小時。
3. 在職專業訓練：至少 8 小時。（自辦或外訓）

四、中心之營運方式

該中心營運時間為每週二至日上午9:00至18:00，週一為公休日，部分課程為週二至週五晚上18時至21時，活動課程採免費線上報名，15-29歲青年優先錄取。

五、中心之服務方案

青年職涯發展中心暨創客基地辦理職涯及創客系列活動，包括了職涯適性解析、職涯及求職講座活動、各職類領域之基礎設備操作研習課程、主題式工作坊、創客小聚分享會、創客空間進駐申請及成果發表...等。

(一) 青年職涯發展中心(YS)

1. 職涯探索：利用多元化適性測驗工具，視需求結合職涯諮詢及創業諮詢之服務進行施測參考。
2. 職涯諮詢：外聘專業職涯諮詢師一對一進行深度晤談，協助釐清職涯方向。
3. 創業諮詢：外聘專業創業顧問，針對創業計畫提供意見，使青年能了解創業必須具備之要素。
4. 職涯求職活動：含括求職大揭密－求職招式完整傳授、職涯主題講座－名人成功經驗分享、求職戰術工作坊－產業新知及履歷面試實戰。
5. 志工服務營隊：組織職涯志工服務隊，以偏鄉為優先辦理地區，課程設計以職

涯發展及創客體驗為主。

6. 職涯主題競賽及 TCN 網路電視台：提供履歷自傳等數項職涯主題競賽活動，另自製 YouTube 頻道提供中彰投區及勞動部相關職涯及創客活動訊息。

(二) 創客基地(MB)

1. 研習課程：基礎操作課程、主題式工作坊。
2. 小聚活動：創意創新分享、促進互動交流。
3. 進駐申請：個人創作自造、團體專案研發。
4. 設備使用：3D 列印、熱昇華轉印、雷射雕刻、CNC 三軸雕刻
5. 創客嘉年華:創客作品展示及創客松競賽。

六、中心之特色

該中心提供青年職涯發展並結合創客基地之共同營運模式，以創客體驗作為職涯探索之前端引導，職涯活動包含職涯及創業諮詢、求職就業講座、履歷面試技巧實戰講授，創客活動包含研習課程、創客進駐、巡迴列車及創客嘉年華成果展示等，結合職涯創客志工隊下鄉服務、青年及志工研習營、職涯創客主題競賽、網路平台行銷廣宣（含官網、FB粉絲團經營、Line@推播、YouTube頻道自製節目）等多元活動，另設立南投據點以服務偏鄉地區青年族群，創造屬於青年朋友之服務模式與實體、虛擬整合空間，陪伴青年朋友一同「尋覓-無限」。

七、中心之 KPI 及達成狀況

表 48 中心之 KPI 及達成狀況（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）

年度：107年度

業務項目	績效	服務總量	達成率	目標值(KPI)
團體諮詢	梯次	8	100.0%	8 梯次
	時數	48	100.0%	48 小時
	人	142	118.3%	120 人次
簡易職涯諮詢服務	時數	259		
	人次	253	105.4%	240 人次
深度諮詢	時數	1,439	119.9%	1,200 小時
	人次	747	124.5%	600 人次

業務項目	績效	服務總量	達成率	目標值(KPI)
測評工具	種類	3	100.0%	3 種
	份數	1,170	390.0%	300 份
職涯及就業準備活動	場次	24	120.0%	20 場
	時數	48	120.0%	40 小時
	人次	1,002	125.3%	800 人次
求職戰力工作坊	梯次	8	100.0%	8 梯次
	時數	48	150.0%	32 小時
	人次	169	105.6%	160 人次
青少年職涯體驗營	梯次	2	100.0%	2 梯次
	時數	24	100.0%	24 小時
	人	140	200.0%	70 人
名人演講	場次	6	100.0%	6 場
	講者	8	100.0%	8 位
	時數	12	100.0%	12 小時
	人次	1,311	109.3%	1,200 人次
讀書會	場次	12	100.0%	12 場
	電影	6	100.0%	6 部
	書籍	11	183.3%	6 本
	人次	155	129.2%	120 人次
職涯調查分析	量化	521	104.2%	500 份
	質化	120	150.0%	80 份
競賽活動主題設定	類型	3	100.0%	3 項
	徵集件數	899	199.8%	450 件
	成果專輯	1,350	337.5%	400 份
職訓及企業參訪	梯次	6	100.0%	6 梯
	時數	36	100.0%	36 小時
	人次	217	120.6%	180 人次

業務項目	績效	服務總量	達成率	目標值(KPI)
網路電視台	數量	36	180.0%	20 集

八、各年度受服務青年之個人屬性

目前該中心服務對象主要以 15-29 歲青年為優先，除部分活動因安全考量需限定 15 歲以上之對象外，15 歲以下少年或 30 歲以上青年均可參加。該中心 106 年度接受服務的 15~29 歲青年其屬性如以下所示：

(一) 性別：男性占 47%；女性占 53%

(二) 年齡：

14 歲以下：11%；

15-29 歲：70%；

30-44 歲：13%；

45 歲以上：6%

(三) 學歷：

高中職及以下：31%

大專院校：64%

碩士及以上：5%

(四) 身份別：

待業：7%

在職：29%

在學：63%

其他：1%

該中心 107 年度接受服務的 15~29 歲青年其屬性如以下所示：

(一) 性別：男性占 41%；女性占 59%

(二) 年齡：

14 歲以下：11%

15-29 歲：70%；

30-44 歲：15%；

45 歲以上：4%

(三) 學歷：

高中職及以下：32%

大專院校：63%

碩士及以上：5%

(四) 身份別：

待業 9%

在職 24%

在學 67%

九、接受該中心服務青年之後續追蹤機制：

(一) 使用滿意度：

1. 職涯諮詢服務分析

表 49 職涯諮詢服務分析（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）

項次	項目	據點		平均 滿意度
		臺中	南投	
		滿意度	滿意度	
1	我對於施測/諮詢場所接待人員的服務態度感到滿意	4.8	4.9	4.9
2	我對於施測/諮詢場所交通便利性感到滿意	4.7	4.7	4.7
3	我對於施測/諮詢場地(如空調溫度、光線明亮度、環境清潔等) 感到滿意	4.8	4.9	4.9
4	整體而言，我對青年職涯發展中心暨創客基地所提供的行政服務感到滿意	4.9	4.9	4.9
總平均滿意度				4.8

2. 諮詢顧問滿意度

表 50 諮詢顧問滿意度（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）

項次	項目	服務據點		平均滿意度
		臺中	南投	
		滿意度	滿意度	
1	我覺得諮詢顧問擁有豐富的專業知識	4.9	4.8	4.9
2	我覺得諮詢顧問的服務態度很親切且容易相處	4.9	4.9	4.9
3	我能夠理解諮詢顧問的問題回覆	4.8	4.9	4.8
4	我覺得諮詢顧問所提供的資訊對自己有一定程度的幫助	4.8	4.8	4.8
5	整體而言，我對諮詢顧問的專業素質感到理想	4.9	4.9	4.9
總平均滿意度				4.8

3. 在參與本次職涯諮詢後，對於未來職業生涯的幫助程度

表 51 諮詢後對於未來職涯幫助程度（中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地）

項次	項目	據點		平均滿意度
		臺中	南投	
		滿意度	滿意度	
1	有一定程度的降低我的焦慮與擔心	4.7	4.6	4.7
2	我比較能用新的想法和態度去看待問題	4.8	4.7	4.7
3	我面對問題的能力有一定程度的增加	4.7	4.7	4.7
4	增加了我對自己職涯規劃/創業市場所需能力的了解	4.7	4.8	4.7
5	有助於了解未來求職/創業方向	4.7	4.7	4.7
6	我覺得在諮詢過程中得到了支持與鼓	4.8	4.8	4.8

	勵			
7	整體而言，我滿意這次的職涯諮詢服務	4.9	4.8	4.9
總平均滿意度				4.7

十、該中心與轄區內學校職涯輔導單位、社團團體、政府就服體系之合作/分工關係：

- (一) 接受學校及政府單位申請團體預約參訪，除該中心場域導覽及業務服務說明外，同時參與職涯講座或創客手作體驗。
- (二) 該中心配合分署至學校單位之校園徵才活動及政府單位之就業博覽會設攤宣導。
- (三) 與學校、社團或政府單位合作辦理求職就業講座。

第四節 雲嘉南分署青年職涯發展中心

一、成立初期之緣起、背景與沿革

為解決青年失業問題，提升青年就業能力，107 年 7 月 5 日該分署設立「青年職涯發展中心」，提供轉屬於青年之空間，整合就業服務、職業訓練、創業、職涯規劃等多面向的服務，並提供外展服務，將部分勞務需求委由民間提供，提供更多元及更適切的服務。目前配置地點與永康就業中心相連，將有利於青年於做好就業準備後能立即媒合工作。

二、中心之目標及核心任務

- (一) 推廣青年職涯發展中心，提供青年職涯探索、職涯轉銜、職涯諮詢、就業服務資訊、就業促進活動等服務，陪伴青年朋友規劃職涯藍圖，並提供青年朋友交流互動之據點。
- (二) 與轄區內各學校或青年團體相關單位建立合作模式，打造 YS 實體交流平台。

三、中心人員編制現況

- (一) 現有人力：

業務輔導員：1 人、業務督導員：7 人、計畫經理：1 人

- (二) 各類人員學經歷之要求條件

表 52 各類人員學經歷之要求條件（雲嘉南分署青年職涯發展中心）

職稱	學歷	經歷	其他條件(如證照等)
計畫經理	經教育部承認之國內外公私立大專校院碩士學位以上。	服務青年相關經驗 3 年以上。	曾任企業、工協會、非營利組織等相關團體管理職務 3 年以上。
業務督導員(應至少具備下列之一資格)	大專院校社會工作、勞工關係、人力資源、心理或輔導相關科系碩士畢業。 除就業服務、會談諮詢等能力外，需具備行銷、多媒體影片剪輯、資訊網頁運用、專案企劃、活動規劃及新聞媒體關係經營等能力，故調整人員進用需求條件含括：視覺傳達、資訊管理、行銷關係、企業管理學系及相關科系所，以因應多元業務執行所需。	大專校院社會工作、勞工關係、人力資源、心理或輔導相關科系所畢業，從事就業服務、職涯諮商、職涯輔導評量等工作經驗三年以上。	領有社會工作師、心理師證書或取得 CDFI(Career Development Facilitator Instructor)、美國生涯發展學會(NCDA)職涯發展諮詢認證授課講師證、CDF(Career Development Facilitator)、美國生涯發展學會(NCDA)生涯發展諮詢師證書。 取得就業服務乙級技術士證，並有從事本國人就業服務業務、職涯諮商、職涯輔導評量等工作之經驗者等工作經驗三年以上。
業務輔導員	經教育部承認之國內外公私立大專校院學士學位以上。	經教育部承認之國內外公私立大專校院專科畢業且具備相關工作經驗 2 年以上。	經教育部承認之國內外公私立高中職畢業且具備用人單位職缺業務相關工作經驗 4 年以上。

(三) 目前所聘成員之學經歷及職能背景

表 53 目前所聘成員之學經歷及職能背景（雲嘉南分署青年職涯發展中心）

職稱	學歷	經歷	其他條件(如證照等)
職業諮詢員	○○大學社工所碩士	○○國中輔導室輔導老師 2 年經驗	1.社工師執照 2.CDI 證照
計畫經理	大學材料所	○○電子(股)公司工程師 6 年 ○○行銷(股)公司課長 6 年 國中代理(課)老師 5 年	
業務督導員	○○大學諮商與輔導學系	○○顧問有限公司業務督導員 1 年 ○○顧問有限公司業務輔導員 3 年 ○○人力資源股份有限公司業務輔導員 1 年	就業服務乙級證照
業務督導員	○○大學青少年兒童福利學系	○○人力資源股份有限公司業務輔導員 1 年 6 個月 ○○顧問有限公司業務輔導員 4 年 ○○企業有限公司業務輔導員 1 年	
業務督導員	○○大學心理所	○○大學心理計量研究室行政助理 2 個月 ○○科技大學校務研究辦公室專案助理 1 年 ○○數位學程場務人員 3 個月 ○○股份有限公司業務輔導員 4 個月	

業務督導員	○○科技大學視覺傳達科系	台灣○○股份有限公司/總務 8 年 ○○股份有限公司業務輔導員 3 年 ○○公共事務有限公司業務輔導員 1 年 ○○人力資源股份有限公司業務輔導員 1 年	急救員證照
業務督導員	○○管理學院資訊管理學系	○○○○科技股份有限公司副組長 4 年 ○○○○光電有限公司副課長/工程師/組長 5 年	
業務督導員	○○大學社會暨政策科學學系	○○○○暨婦女資源中心社工員 2 年 ○○○○婦女樂活館社工員 2 連 ○○旅行株式會社在地手配 6 個月	
業務督導員	○○大學大眾傳播所	○○股份有限公司企劃專員 2 年	
業務輔導員	○○科技大學職業安全衛生系	○○股份有限公司業務輔導員 8 個月	

(四) 中心對於工作同仁的培育訓練機制（訓練方式、訓練頻率等）

(1)專案教育訓練-課程，團隊合作-1 年 36 小時

(2)中心內部教育訓練-課程-1 個月 8 小時

四、中心之營運方式

該中心主要是透過與學校、機構、企業異業結盟的營運模式，加上運用青年屬性的網絡效應模式行銷，強化點線面的資源整合與達到實體與網路并行的經營。營

運時間為每週一至週五8:00至17:00。

五、中心之服務方案

該中心所提供之八大核心服務方案：

- (一) 職涯諮詢：由專人一對一諮詢，釐清、討論個人職涯發展上的議題。
- (二) 職涯講座：邀請各領域專家進行職涯專題演講，藉此知己（探索自我）、知彼（市場趨勢），讓青年即早規劃未來。
- (三) 企業參訪：轄區內企業觀摩，親自走訪瞭解工作環境及工作內容。
- (四) 就業與訓練資訊：提供最新就業市場趨勢，針對青年需求，提供就業及進修資訊。
- (五) 履歷健檢：提供一對一專業履歷撰寫諮詢，讓履歷被看見，提升面試機會。
- (六) 模擬面試：模擬、熟悉面試的過程與技巧（服裝儀容、口語表達等），協助青年能臨場好好地展現個人才能。
- (七) 團體學習：透由成長團體的運作，青年能從專業講師的講演及學員間的交流中，探索並釐清自我職涯。
- (八) 職業適性測驗：透過測驗，協助青年探索個人的職涯價值觀、興趣、能力和方向。

六、中心之特色

考量青年使用工具習慣，設置線上諮詢平台，讓青年不受空間上限制，對於職涯有任何問題可直接並即時線上詢問就服人員，該中心亦安排2梯次2天1夜青年職涯體驗營，讓青年學習工作知能，協助青年了解工作世界。

七、中心之 KPI 及達成狀況

表 54 中心之 KPI 及達成狀況（雲嘉南分署青年職涯發展中心）

年度：108年度

年度 KPI/主題	總績效	1 月	2 月	3 月
職涯諮詢:500 人	小計	20 人	45 人	45 人
執行	90	23	51	16
職涯講座：48 場 1200 人	小計	1 場	1 場	6 場

年度 KPI/主題	總績效	1 月	2 月	3 月
執行	8	1	1	6
參與人次	231	28	19	184
深度諮詢:60 人次	小計	0 人次	6 人次	6 人次
執行	0	0	0	0
企業參訪：4 場 140 人	小計	0 場	0 場	0 場
執行	0	0	0	0
參與人次	0	0	0	0
團體學習：9 梯次	小計	0 梯次	0 梯次	1 梯次
執行	0	0	0	0
參與人次	0	0	0	0
適性測驗:300 人次	小計	10 人次	20 人次	20 人次
執行	87	4	21	62
職涯體驗營：2 梯次 140 人次	小計	0 梯次	0 梯次	0 梯次
執行	0	0	0	0
參與人次	0	0	0	0
達人演講：2 場 1000 人次	小計	0 場	0 場	0 場
執行	0	0	0	0
參與人次	0	0	0	0
社群經營	小計	300/125/125	300/125/125	300/125/125
臉書:3600	604	248	96	260
IG:1500	270	46	85	139
LINE@:1500	804	373	97	334
拜訪學校:高中職 140 次+ 大專 75 次	小計	0 所	0 所	25 所

年度 KPI/主題	總績效	1 月	2 月	3 月
大專執行	15	3	2	10
高中職執行	9	0	3	6

八、各年度受服務青年之個人屬性

該中心 107 年度接受服務的 15~29 歲青年其屬性如以下所示：

(一) 性別：男性占 51%；女性占 49%

(二) 年齡：

15-18 歲：18%

19-22 歲：55%；

23-25 歲：9%；

26-29 歲：18%

(三) 學歷：

高中職及以下：19%

大專院校：77%

碩士及以上：1.6%

其他：2.4%

(四) 身份別：

待業：7%

在職：20%

在學：70%

其他：4%

九、接受該中心服務青年之後續追蹤機制：

使用滿意度：針對所辦理之活動實施「滿意度調查」及「需求調查」。⁷¹

十、該中心與轄區內學校職涯輔導單位、社團團體、政府就服體系之合作/分工關係：

(一) 學校轄區職涯輔導單位採取合作關係，提供中心服務，並且不定期進行校園駐

⁷¹該中心表示諮詢部分則以電話聯絡方式追蹤受服務青年，未記錄相關數據與資料。

點服務。

(二) 政府就服體系採取合作關係，會有個案轉介以及就業媒合。

第五節 高屏澎東分署青年職涯發展中心

一、成立初期之緣起、背景與沿革

為提升供青年就業及在職的輔導與協助，依據行政院勞工委員會職業訓練局 101 年函頒「青年職涯發展中心試辦計畫」，選擇高雄市交通便利及青年族群聚集處之現址於 102 年 3 月 29 日正式成立青年職涯發展中心。以全人全職涯的觀點，提供專屬青年之空間，整合就業促進、職業訓練、創業、職涯規劃等多面向的服務，透過小團體、講座、課程、工作坊、社群聚會及個別職涯諮詢，並提供校園駐點等外展服務及多面向資源連結，讓青年朋友們以行動打造自我品牌，成就夢想。

二、中心之目標及核心任務

(一) 目標：「打造臻 Young 職涯專屬品牌」，中心希望經由各項活動與服務，協助青年朋友們打造專屬的個人品牌與形象。

(二) 核心任務：職業適性測驗、職涯諮詢、企業參訪、職涯/名人講座、團體課程/工作坊、履歷健檢、模擬面試（選才）、鏈結分署訓練與就業服務資源。

三、中心人員編制現況

(一) 現有人力：該中心 108 年度委外承攬人力共計 8 人。

(二) 各類人員學經歷之要求條件：

表 55 各類人員學經歷之要求條件（高屏澎東分署青年職涯發展中心）

職稱	學歷	經歷	其他條件(如證照等)
業務輔導員	學歷為國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國內外大專院校畢業以上學歷	有國內就業促進、社會工作、教育、諮商輔導或人力資源等相關工作經驗 2 年以上者	具辦理活動能力者為優先
專案督導	學歷為國內公立或已立案之私立或經教育部承	有社會工作師、諮商輔導等證照或人力資源等相關工作	具諮詢能力資歷者為優

	認之國內外大專院校畢業以上學歷	經驗 3 年以上者	先
專案經理	學歷為國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國內外大專院校畢業以上學歷	有國內就業促進、社會工作、教育、諮商輔導或人力資源等相關工作經驗 3 年以上者	具營運規畫能力資歷者為優先

(三) 目前所聘成員之學經歷及職能背景

表 56 目前所聘成員之學經歷及職能背景（高屏澎東分署青年職涯發展中心）

職稱	學歷	經歷	其他條件/(如證照等)
業務輔導員	○○大學諮商系或社工系或商管學系或語文學系	1. 相關諮詢輔導類工作 2. 相關行銷類工作 3. YS 業務輔導員	
業務督導	○○大學傳播系、○○大學心理所碩士	1. 相關諮詢輔導類工作 2. 相關行銷類工作 3. YS 專案督導員	
專案經理	○○大學設計系、○○大學諮商所碩士	1. 相關諮詢輔導類工作 2. 相關行銷類工作 3. YS 經理	

(四) 中心對於工作同仁的培育訓練機制（訓練方式、訓練頻率等）

包含職前訓練 8 小時，在職專業訓練 8 小時，及其他不定期內督及外督。

四、中心之營運方式

該中心委外辦理空間營運及促進青年就業服務，週二至週日 09:00-18:00（週一休館），說明如下：

- (一) 直接服務：針對青年個人之職涯規劃歷程，辦理青年職涯服務相關工作。
- (二) 間接服務：加強企業連結，透過企業資源挹注與協力，打造青年職涯發展平台，為青年加值。
- (三) 空間營運管理：整合意象與行銷及擴大合作夥伴之概念出發，委託營運管理之虛擬線上網路及實體空間。

五、中心之服務方案

包含個別諮詢、團體諮詢、深度諮詢、職人交流分享、求職實戰力、名人講堂、模擬選才會、職涯行動會談、提升職場適應力行動、鋼鐵人職場體驗、倡議企業塑造人才資源共享會、青年社群、企業社群、職涯 Fitting 班、創業思維講座、單位及學校參訪、外展服務。

六、中心之特色

- (一) 強調職涯諮詢專業，從內在紮根規劃職涯藍圖，中心積極強化專業職涯諮詢的品牌形象，運用適合青年使用的多樣測評工具及結合專業心理諮詢師，引領青年確認職涯目標，強化求職技巧，並邀集產業主管擔任職涯教練，增強青年職場適應力，完整職涯諮詢服務與完善的配套方案，有效助青年建構未來的職涯發展藍圖。
- (二) 打造舞台，鼓勵青年行銷自我為夢想發聲，藉由特色活動舉辦，讓青年藉由正向能量勇於行動，並投身各產業認真開拓自己的職涯舞台；例如：模擬選才會，讓青年站上 YS 的舞台行銷自己，並由產業的高階主管以及諮商心理師組成跨專業領域評審團給予實用建議。
- (三) 課程規劃貼近使用者需求，並著重與使用者互動，強調實際實作，非單一聽講方式；例如：鋼鐵人職場體驗，強調師徒傳承價值，透過職場體驗前約 120 小時培訓課程，讓青年具備跨域能力及軟實力，並進入職場體驗 3-5 天，體驗過程中，有職場前輩手把手教授工作技巧，藉由師徒制帶領，理解自己與職場適配性，進而順利接軌職場。

七、中心之 KPI 及達成狀況

表 57 中心之 KPI 及達成狀況（高屏澎東分署青年職涯發展中心）

年度	KPI 人次	實際人次
103 年	8,000	39,676
104 年	8,000	36,021
105 年	13,200	35,620
106 年	11,500	33,507

年度	KPI 人次	實際人次
107 年	12,075	35,216
108 年	12,375	-

八、各年度受服務青年之個人屬性

該中心 107 年度接受服務的青年其屬性如以下所示：

(一) 性別：男性占 34.6%；女性占 65.4%

(二) 年齡：

14 歲以下：0.7%

15-20 歲：36%

21-25 歲：40.8%；

26-29 歲：18.7%；

30 歲以上：3.8%

(三) 學歷：

國中及以下：3%

高中職：22.4%

大專院校：67.9%

碩士及以上：6.7%

(四) 身份別：

待業（及其他）13.6%

在職 25.4%

在學 49%

應屆畢業生 12%

九、接受該中心服務青年之後續追蹤機制：

使用滿意度：整體滿意度 94.72%。

十、該中心與轄區內學校職涯輔導單位、社團團體、政府就服體系之合作/分工關係：

(一) 定期相互聯繫轄區內國高中及大專院校，了解學校端需求並及時提供學校可運

用的資源。

(二) 就服體系端，不定期針對不同屬性的就服單位進行聯繫與資訊的串聯。

第六節 臺北市政府臺北青年職涯發展中心

一、成立初期之緣起、背景與沿革

民國 102-103年期間，全國青年失業率攀升，且較整體失業率為高，主要係源於青年失業者尋職過程中「對就業市場不熟悉」及「就業準備不足、技術不合」等因素，導致缺乏就業競爭力，造成「高學歷、高失業率」與「工作貧窮化（working poor）」之社會現象。為協助青年職涯發展與規劃、提升就業競爭力，進而達成協助其順利進入就業市場之目標，臺北市政府勞動局與勞動部經過一段時間的規劃及努力，成立北部地區第一個「臺北青年職涯發展中心-Taipei Youth Salon」，簡稱「TYS」。

「臺北青年職涯發展中心」近捷運站臺大醫院站及善導寺站，鄰近臺灣大學、臺北市立大學、國立臺灣師範大學及國立臺北商業大學等校，該中心位於 1 樓共用空間與 2 樓獨立 1 層，場地屬於本府教育局青少年發展處所轄管，皆屬青少年活動場館。惟臺北青年職涯發展中心為臺北市就業服務處所屬單位。中心於103年3月6日試營運，103年3月24日正式開幕，103年推動一對一職涯諮詢、首創全國「學而實習之」實習博覽會、辦理產職業達人講座，104 年獲勞動部就業安全基金運用最佳創意獎、開辦青年議題調查，105 年試辦「臺北市高中高三升大學職場鮮體驗x實習x就業媒合會」及開辦青年職涯探索營及菁英實習生培訓計畫，106 年啟用台北就業大補帖網站達成職涯諮詢預約電子化及資料數位化、開辦深度職涯工作坊、職涯種子教師工作坊、青年職涯主題論壇，107 年開辦實習主題企業參訪、網紅培訓課程，並設立臺北市政府菁業獎鼓勵協助青年就業有功之企業。108 年成立滿 5 周年，持續推動青年職涯發展業務。

二、中心之目標及核心任務

臺北青年職涯發展中心期許在專業、創意、陪伴、支持的理念下，提供青年朋友們在城市中一個停頓的角落、思考的空間，向夢想揚帆前進。為增強青年就業競爭力，促進青年就業之專屬、專業服務場所，其核心服務內含包含：職涯發展評估、職場體驗實習、職涯成長支持、求職服務與創業發想平臺五項。

三、中心人員編制現況

(一) 現有人力：

1. 專案經理 1 名。
2. 專案管理員 1 名
3. 職業諮詢員 5 名，提供職涯發展直接服務工作
4. 服務員 4 名，提供職涯發展間接服務工作

(二) 各類人員學經歷之要求條件

表 58 各類人員學經歷之要求條件（臺北市政府臺北青年職涯發展中心）

職稱	學歷	經歷	其他條件
專案經理	國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國內外大專院校畢業以上學歷	具備國內就業促進、社會工作、教育、諮商輔導或人力資源等相關工作經驗 5 年以上者。且具營運規畫能力資歷者。	無
專案管理員	國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國內外大專院校畢業以上學歷	具公關媒體經驗或營運管理經驗 3 年以上者。具營運規畫能力資歷者。	無
職業諮詢員	國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國外大學勞工、心理、輔導、教育心理、應用心理、社會工作、社會學、人力資源、諮商輔導等相關科系或研究所畢業。	具備國內就業促進、社會工作、心理治療或人力資源等相關全職受薪直接服務工作實務 4 年以上經驗（行政經驗不列計）	領有社工師、心理師或就業服務人員證照

職稱	學歷	經歷	其他條件
服務員	國內公立或已立案之私立或經教育部承認之國外大學勞工、心理、輔導、教育心理、應用心理、社會工作、社會學、人力資源、諮商輔導、統計學、企業管理、新聞學或傳播媒體等相關科系或研究所畢業。	具備國內就業促進、社會工作、心理治療、人力資源、教育、社會研究、統計分析(熟悉SPSS Modeler或SQL Server、Data Mining 工具者佳)、具研究報告撰寫、簡報能力或活動企劃及執行等相關全職受薪工作實務 3 年以上經驗。	或領有社工師、心理師或就業服務人員證照。

(三) 中心對於工作同仁的培育訓練機制（訓練方式、訓練頻率等）

每年度參加北市就服處辦理之教育訓練－「個案管理員基礎與進階教育訓練」及「就業服務人員專業訓練」，以增進核心職能與專業知能發展，除此之外更辦理個案研討會暨專題講座，透過案例討論、經驗分享與回饋，共同研擬適切的服務處遇與策略，以提升成員專業技能並促進青年適性就業，增進個案服務經驗互動交流，擴大學習層面；並邀請就業服務領域學有專精、且具一定年資經驗之專家學者擔任督導老師提供團體督導，利用團體力量協助成員評估與檢視個案的就業力、服務處遇與服務過程，釐清個案就業問題；如有個別工作困境亦可透過一對一之個別督導，瞭解工作困境並給予情緒支持，俾利成員在良好的狀況下，提供個案最適切的服务。

四、中心之營運方式

為貼近青年提供他們善用TYS相關資源，服務時間、場地規劃及宣傳管道都經過透別的規劃及設計。

(一) 營運時間：週二至週日 10:00-18:00（周一及國定假日公休）

(二) 場地規劃：木質空間設計，多元彈性利用

(三) 宣傳管道

1. 網站：www.okwork.taipei
2. 臉書粉絲團：<https://www.facebook.com/tys1999/>

五、中心之服務方案

- (一) 職涯發展評估：提供青年相關的測評、專業解析與課程，並結合大專校院建立就業服務資源網絡，同時提供就業情報、勞動市場或其他各行（職）業工作技能、經驗等資料以協助青年了解自我的職涯發展方向。
- (二) 職場實習體驗：藉由企業提供實習機會，以多元培訓與職場實務工作體驗方式，提升專業技能並累積實戰經驗，更透過資深輔導人的制度協助實習生學習工作技能、態度與倫理，促使實習生即早確立職場目標，更可培育企業未來專業人才，創造企業與青年雙贏之成效。
- (三) 職涯成長支持：透過邀請各領域專長之實務工作者傳承經驗分享，以開拓職涯視野，以強化職場發展信心。另開辦就（創）業成長專業課程與職能培育或進修課程，提升多元化的競爭力。
- (四) 求職服務：對於已確定尋職方向，並具有工作職能力之就業青年，提供相關就業資訊，並給予媒合，協助青年就業，並作後續的關懷，以利青年穩定就業。
- (五) 創業發想平台：對於有創業需求青年，結合各級政府機關及民間機構、企業，技術開發、資金籌募或經營管理等創業協助資訊，供創業者運用，並提供空間讓有創業需求者共同腦力激盪、激發創意。

六、中心之特色

- (一) 提供專業職涯諮詢服務，預約全面線上化

該中心職業諮詢員皆為 4 年以上具相關經驗工作者，搭配職業適性測驗及特色諮商室，以 1 對 1 方式，在兼具專業及溫暖的氣氛下，協助青年釐清自我特質及興趣、探索職涯方向，並由同一位諮詢員提供後續關懷及支持服務。另為配合青年族群 e 化特性，中心服務全面採網路預約制，有需求的青年可自由預約適合自己的諮詢時間，於周間或周末時段前往中心晤談，若因故無法前來，諮詢員也能透過電話或郵件提供諮詢服務。

- (二) 全台首創職場體驗實習平台

該中心首創 20 歲以上大專院校（含研究所）在學學生之職場體驗實習，規範實習企業須提供符合法定薪資、勞健保及資深輔導人制度的優質實習職缺，並與企業簽署合作備忘錄，以健全北市職場體驗實習環境。此外，為協助青年在

實習前先了解企業及職務特色，臺北青年職涯發展中心與 12 家企業合作辦理實習前企業參訪，邀請企業高層主管及實習生分享經驗及說明企業實習人才需求。

(三) 提供學校及青少年團體客制化職涯探索體驗活動

每年受理約 60 場學生及青少年參訪活動，臺北青年職涯發展中心將經驗做整理，建立學校及社福單位的參訪設計客製化課程，提升內容品質及精緻化，內容包含職涯規劃、求職技巧、工作價值觀、職務認識等，並設計體驗活動，使參訪者能更深刻體會及執行課程內容。

(四) 大專校園職涯合作課程

104 年臺北青年職涯發展中心開始與臺北商業大學合作，讓職業諮詢員走入校園，為學生規劃四年不同階段職涯服務，配合北商的專業養成及品格教育，為培訓就業人才找到了一條非常好的路徑，讓青年更容易獲得企業主的青睞。緊接著，臺北青年職涯發展中心與輔大、世新、北醫、台科大、文化大學合作，如開設輔大社工系大一《社會工作職涯探索與規劃》，協助同學做課業與職涯規劃，另協助針對大四同學進行就業準備及工作選擇，協助其擬定進入社會的職涯路徑。

(五) 高中職職場培力計畫

為達成職涯教育向下扎根、擴大職場體驗年齡層及效益，以及政府、學校、企業及青少年交流之目的，依臺北市青年事務委員會建議辦理「高中職種子教師職涯工作坊」、「臺北市高中職職場體驗徵才活動」等活動，協助高中職教師建立職涯教學概念，並提供高中職青年探索職場及更多職涯教育資源。

(六) 提供各式職涯成長及支持資源

中心提供每月固定辦理之職涯成長/產職業講座，每年固定辦理職涯深度工作坊、職涯探索營、菁英實習生培訓等課程，並提供創業發想平台。職業諮詢員可以與青年晤談的診斷結果，提供適合青年的相對應職涯資源，作為職涯諮詢服務後的行動方案。

七、中心之 KPI 及達成狀況

表 59 中心之 KPI 及達成狀況（臺北市府臺北青年職涯發展中心）

項目	職涯發展評估(人次)			職場體驗實習(場次)			
年度	KPI	實際服務	達成率	KPI	實際服務	達成率	初媒人次
103	1,320	1,429	108.3%	1	3	300%	476
104	2,000	2,001	100.1%	2	2	100.0%	1,771
105	2,000	2,002	100.1%	2	2	100.0%	1,068
106	2,000	2,010	100.5%	2	2	100.0%	1,094
107	2,000	2,062	103.1%	2	2	100.0%	4,279
108	2,000	2116	105.8%	2	2	100.0%	976

表 60 中心之 KPI 及達成狀況（續）（臺北市府臺北青年職涯發展中心）

職涯成長支持 (講座、導覽、論壇、企參、菁英實習生)				求職服務 (求職成功人次)			創業發想平台 (平台使用人次)		
年度	KPI	實際服務	達成率	KPI	實際服務	達成率	KPI	實際服務	達成率
103	3,420	5,649	165.2%	0	0	-	0	0	-
104	6,044	7,577	125.4%	30	56	186.7%	350	390	111.4%
105	5,124	6,663	130.0%	30	55	183.3%	350	258	73.7%
106	4,387	6,345	144.6%	36	57	158.3%	200	391	195.5%
107	4,052	6,846	169.0%	36	134	372.2%	200	257	128.5%
108	3,905	-	-	100	-	-	200	-	-

八、各年度受服務青年之個人屬性

該中心服務對象為有職涯需求之民眾，其中以 15-29 歲青年為優先該中心，
107 年度接受服務的 15~29 歲青年其屬性如以下所示：

(一) 性別：

表 61 受服務青年之性別屬性（臺北市府臺北青年職涯發展中心）

項目	職涯講座		職涯諮詢	
	合計	百分比	合計	百分比
女	2,117	65.72%	1,046	62.26%
男	1,048	32.54%	625	37.20%
未填	0	0%	8	0.48%
合計	3,221	100.00%	1,680	100.00%

(二) 年齡：

表 62 受服務青年之年齡屬性（臺北市府臺北青年職涯發展中心）

項目	職涯講座		職涯諮詢	
	合計	百分比	合計	百分比
14歲以下	8	0.25%	83	4.94%
15歲到19歲	133	4.13%	872	51.90%
20歲到24歲	1,047	32.51%	510	30.36%
25歲到29歲	566	17.57%	122	7.26%
30歲到34歲	391	12.14%	36	2.14%
35 歲以上	783	24.31%	38	2.26%
未填	293	9.10%	19	1.13%
合計	3,221	100.00%	1,680	100.00%

(三) 學歷：

表 63 受服務青年之學歷屬性（臺北市府臺北青年職涯發展中心）

項目	職涯講座		職涯諮詢	
	合計	百分比	合計	百分比
研究所	458	18.48%	117	6.96%
大學	2,198	72.81%	1,265	75.30%
專科	217	7.19%	42	2.50%

項目	職涯講座		職涯諮詢	
	合計	百分比	合計	百分比
高中(職)	150	4.97%	78	4.64%
國中	11	0.36%	8	0.48%
其他	48	1.59%	170	10.12%
合計	3,019	100.00%	1,680	100%

(四) 身份別：

待業 34%

在職 17%

在學 44%

其他 5%

九、接受該中心服務青年之後續追蹤機制：

使用滿意度：場地及設備 98.1%，服務同仁接待 98.7%，對諮詢人員的信任 98.7%，諮詢的幫助程度 97.1%，諮詢服務對釐清職涯議題幫助程度 96.3%，對諮詢的整體滿意度 98.5%。

十、該中心與轄區內學校職涯輔導單位、社團團體、政府就服體系之合作/分工關係：

本中心積極與本市各大專院校及學校職涯輔導單位教師建立友好關係，藉由各項活動接觸，冀透過學校與教師作為種子，宣傳本中心之就業服務資源，進而深耕校園，傳播青年就業資源予青年學子，如下說明：

- (一) 各大專校院之校園徵才活動擺攤宣傳：於各校每年度辦理校園徵才活動時，該中心派駐人員至校園擺攤，除提供青年與本中心第一線直接服務並與該校職涯輔導單位建立聯繫關係。
- (二) 辦理職涯活動：受理學校、團體申請或主動聯繫學校、團體，安排青年至該中心、學校或其他地點等，介紹該中心相關資源、服務內涵、結合職涯相關課程等進行職涯導覽。
- (三) 辦理教師職涯研習營：邀請各高中職學校教師參與，透過研習營形式，宣導「臺

北市高中職職場種子培力計畫」所提供之服務資源，促使教師及學校單位向青年宣導、使用政府資源，以達宣傳本計畫及本中心之目的。

- (四) 辦理菁業獎/青鳥展翅獎頒獎典禮，並頒發「青鳥展翅獎」：為持續樹立社會模仿典範，並表揚積極提升勞動環境之學校，以深化合作關係，推展未來。

第六章 研究資料研析

第一節 中心人員及使用服務青年深度訪談

一、深度訪談對象及特性

本次研究共計訪談 79 位受訪者，包含 61 位青年使用者、18 位中心成員。透過面對面、一對一深度訪談過程，瞭解使用中心服務資源的青年對青年職涯發展中心各項服務的需求與期望，以及中心成員在執行業務與推動業務過程的各項狀況。實際深度訪談對象基本資料詳見表 64 所示。

表 64 青年職涯發展中心訪談對象及特性

單位	分類	代碼	身份	學歷	年齡	接觸需求	訪談日期
北基宜花分署青年職涯發展中心	青年	AY01 女	待業*	大學	22	求職	2019/6/14
		AY02 女	待業*	大學	22	求職	2019/6/14
		AY03 男	待業	大學	22	自我提升	2019/6/14
		AY04 男	工業	大學	23	求職	2019/6/16
		AY05 女	服務業	大學	23	求職	2019/6/17
		AY06 女	待業	大學	26	轉職	2019/6/17
		AY07 男	服務業	大學	26	自我提升	2019/6/20
		AY08 女	學生	大學	19	學校參訪	2019/6/20
		AY09 男	服務業	大學	26	自我提升	2019/6/21
		AY10 男	服務業	大學	27	自我提升	2019/6/25
	中心成員	AS01 男	-	-	-	-	2019/6/14
		AS02 女	-	-	-	-	2019/6/17
		AS03 女	-	-	-	-	2019/6/20
竹 桃	青	BY01 女	工業	大學	23	自我提升	2019/8/31

單位	分類	代碼	身份	學歷	年齡	接觸需求	訪談日期
	年	BY02 男	工業	大學	31	轉職	2019/9/13
		BY03 女	學生	高中	15	學校參訪	2019/9/14
		BY04 女	學生	大學	23	自我提升	2019/9/18
		BY05 女	服務業	大學	23	自我提升	2019/9/18
		BY06 女	待業	碩士	28	求職	2019/9/18
		BY07 男	學生	高中	15	學校參訪	2019/9/22
		BY08 男	學生	大學	21	學校參訪	2019/9/23
		BY09 女	學生	大學	21	學校參訪	2019/9/23
		BY10 女	待業*	大學	22	求職	2019/9/23
		BY11 女	待業	大學	24	求職	2019/9/26
	中心成員	BS01 男	-	-	-	-	2019/9/11
		BS02 女	-	-	-	-	2019/9/11
		BS03 女	-	-	-	-	2019/9/18
中彰投分署青年職涯發展中心	青年	CY01 男	學生	大學	22	自我提升	2019/9/20
		CY02 男	待業	大學	26	求職	2019/9/21
		CY03 女	服務業	大學	25	轉職	2019/9/21
		CY04 女	工業	大學	27	自我提升	2019/9/21
		CY05 男	服務業	大學	22	求職	2019/9/21
		CY06 男	服務業	碩士	25	自我提升	2019/9/21
		CY07 女	學生	高中	17	自我提升	2019/9/21
		CY08 男	學生	高中	18	自我提升	2019/9/21
		CY09 女	學生	高中	17	自我提升	2019/9/21
		CY10 女	學生	大學	20	自我提升	2019/9/27
	中	CS01 男	-	-	-	-	2019/9/21

單位	分類	代碼	身份	學歷	年齡	接觸需求	訪談日期
	心 成 員	CS02 女	-	-	-	-	2019/9/21
		CS03 男	-	-	-	-	2019/9/21
雲嘉南分署青年職涯發展中心	青 年	DY01 女	服務業	大學	23	自我提升	2019/6/22
		DY02 女	待業	大學	24	轉職	2019/6/22
		DY03 男	待業*	大學	22	求職	2019/6/22
		DY04 女	服務業	大學	26	自我提升	2019/6/22
		DY05 男	服務業	大學	26	求職	2019/6/22
		DY06 女	待業	大學	23	求職	2019/6/22
		DY07 男	工業	大學	29	自我提升	2019/6/23
		DY08 男	待業*	大學	23	求職	2019/6/23
		DY09 女	服務業	大學	23	自我提升	2019/6/23
		DY10 男	學生	大學	18	自我提升	2019/6/23
	中 心 成 員	DS01 男	-	-	-	-	2019/6/22
		DS02 女	-	-	-	-	2019/6/23
		DS03 女	-	-	-	-	2019/6/23
高屏澎東分署青年職涯發展中心	青 年	EY01 女	服務業	大學	28	自我提升	2019/9/06
		EY02 女	農業	大學	28	求職	2019/9/06
		EY03 男	服務業	大學	28	轉職	2019/9/06
		EY04 男	服務業	大學	30	轉職	2019/9/07
		EY05 女	服務業	大學	28	自我提升	2019/9/07
		EY06 男	服務業	大學	27	求職	2019/9/07
		EY07 女	工業	大學	28	自我提升	2019/9/07
		EY08 女	服務業	大學	26	求職	2019/9/07

單位	分類	代碼	身份	學歷	年齡	接觸需求	訪談日期
		EY09 女	服務業	大學	28	轉職	2019/9/07
		EY10 女	服務業	大學	28	轉職	2019/9/25
	中心成員	ES01 女	-	-	-	-	2019/9/25
		ES02 女	-	-	-	-	2019/9/25
		ES03 女	-	-	-	-	2019/9/25
臺北市府臺北青年職涯發展中心	青年	FY01 男	服務業	大學	27	求職	2019/9/08
		FY02 女	服務業	大學	28	轉職	2019/9/08
		FY03 女	服務業	大學	29	轉職	2019/9/12
		FY04 男	服務業	大學	24	實習	2019/9/22
		FY05 女	學生	大學	20	自我提升	2019/9/22
		FY06 女	待業	大學	24	求職	2019/9/22
		FY07 男	服務業	大學	23	求職	2019/9/28
		FY08 男	服兵役*	大學	23	自我提升	2019/9/28
		FY09 男	待業	碩士	30	求職	2019/9/28
		FY10 女	服務業	大學	23	求職	2019/9/29
	中心成員	FS01 女	-	-	-	-	2019/9/12
		FS02 女	-	-	-	-	2019/9/12
		FS03 男	-	-	-	-	2019/9/12

資料來源：本調查整理。

代碼說明：

- (1) A 至 F 依序代表北基宜花分署青年職涯發展中心、桃竹苗分署賈桃樂學習主題館、中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地、雲嘉南分署青年職涯發展中心、高屏澎東分署青年職涯發展中心、臺北市府青年職涯發展中心；Y 為青年、S 為中心成員。
- (2) 因訪談期間橫跨 107 學年與 108 學年，標註「*」為 107 學年的應屆畢業生(大四)。

二、深度訪談結果彙整

以下針對六個青年職涯發展中心的深度訪談結果進行整理，包含服務使用青年首次接觸中心的管道、資訊平臺、八大核心業務、人員與整體服務的經驗，以及中心成員對於青年職涯發展中心各項業務推動之看法與未來期許，其中青年使用各項服務之情緒經驗如表 65。至深度訪談內容之彙整，因六處青年職涯發展中心成立時間差異性大，發展狀況亦各具特色，不宜相互比較，故依各中心分列呈現。

表 65 青年職涯發展中心青年使用各項服務之情緒經驗彙整

單位	使用經驗	服務面向					整體感受	
		職涯諮詢	企業參訪	職涯講座	團體課程	履歷健檢與模擬面試	人員服務	整體服務
北基宜花金馬分署 青年職涯發展中心	經驗正面	8	8	9	3	2	10	10
	經驗負面	0	0	0	0	0	0	0
	沒有使用	2	2	1	7	8	0	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0
桃竹苗分署 青年職涯發展中心	經驗正面	5	1	5	4	1	10	10
	經驗負面	0	0	0	1	0	0	0
	沒有使用	6	10	6	6	10	0	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0
中彰投分署 青年職涯發展中心	經驗正面	8	6	9	6	2	10	10
	經驗負面	0	0	0	0	0	0	0
	沒有使用	2	4	1	4	8	0	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0
雲嘉南分署 青年職涯發展中心	經驗正面	6	0	6	8	4	10	10
	經驗負面	0	0	0	0	0	0	0
	沒有使用	4	10	3	2	6	0	0
	無回答	0	0	1	0	0	0	0
高屏澎東分署 青年職涯發展中心	經驗正面	10	4	10	9	6	10	10
	經驗負面	0	0	0	0	0	0	0
	沒有使用	0	6	0	1	4	0	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0
臺北市府 臺北青年職涯發展中心	經驗正面	9	1	10	2	9	10	10
	經驗負面	0	0	0	0	0	0	0
	沒有使用	1	9	0	8	1	0	0
	無回答	0	0	0	0	0	0	0

(一) 北基宜花金馬分署青年職涯發展中心

1. 青年訪談發現摘要整理

本研究彙整青年受訪者在各項服務的使用經驗與看法，歸納為有使用經驗者的正面、負面態度與沒使用經驗三分類，整理如表 65 所示。

(1) 資訊管道來源與資訊呈現

A. 首次接觸中心的管道：

青年初次接觸青年職涯發展中心的管道以人際網絡的介紹或學校課程參訪為主，或從其他 YS、區公所轉來，也有部分從網路如 Facebook、PTT 而來。

「我知道台北市有一間青職中心，後來認識一個姊姊推薦我去三重菜寮那邊一起聽... 台北市仁愛路那一間是我們學校開就業政策的教授，他帶我們去那邊參訪。」(AY02 女)

「我們大學有這一個課程，希望我們去看看青年職涯發展中心那邊，那時候資訊都是老師給我們的，是直接帶我們去那邊觀摩。」(AY09 男)

「我是去土城區公所，有一個青年初次尋職的計畫（初次尋職青年就業服務計畫），他安排一些我來上一些講座，地點剛好在三重職涯發展中心。」(AY05 女)

「我到蘆洲區公所去辦理一個行政流程，剛好看到櫃檯有人在發放 DM，就有發放到青年職涯發展中心的 DM。」(AY07 男)

「一開始是從 PTT 上面看到，有人分享說有這個活動、宣傳啦，後來就是、之後活動就從他們網頁上去看，有看他們 Facebook 這樣子。」(AY01 女)

「在網路上 FB 上面看到，剛好有辦活動想說去參觀看看。」(AY04 男)

「其實我一開始我先去上的是台北那邊的講座，上完之後就覺得那個老師還不錯... 後來上網搜尋青年職涯發展中心發現原來不是只有台北有，三重那邊也有。」(AY06 女)

B. 資訊平臺的呈現與介面：

有青年提及對於官方網站的第一印象是諮詢師的介紹影片，影片內容活潑有新意，吸引青年朋友目光。

「我第一次滑開第一眼看到的是他們介紹諮詢師的影片，他們拍得很新鮮很有網紅的感覺，運鏡的手法啦，然後還有就是說我是魔法師啊，會有

一些形容這個諮詢師的一些名詞，或者一些創新的行銷手法，我覺得很活潑很新鮮，比較能知道每位諮詢師的個性樣子還有他的專長是什麼。」

(AY02 女)

目前官方網站的活動資訊呈現包含單場活動介紹、單月活動總覽、活動行事曆三種，受訪青年認為活動行事曆雖有助於安排行程，但行事曆只能查看活動名稱與報名，無法直接連結活動資訊，需要另外從其他地方搜尋活動資訊，操作方面較為可惜。

「北分署的話，他必須要以行事曆的方式，他雖然有列表，可是我還要再點進去，就是目錄層太多了，有點讓人覺得資訊有點難以理解...操作沒有那麼直觀。」(AY03 男)

「建議是把活動更多詳細資料跟 *schedule* 報名系統綁在一起，他可以跟報名系統那邊做個連結、詳細資料可以放在那邊更清楚，要就是點進去把詳細的宣傳放在那邊，對使用者比較友善」(AY06 女)

部份青年提及官方網站從加入會員到活動報名的介面設計應再簡化與調整，有三位青年曾遭遇官網報名不順利、失敗的狀況，最後改以現場填寫報名表或來電報名，也凸顯線上報名的設計有待改善。

「他們網路系統不知道是不是出現 *bug*，我註冊我的帳號然後密碼也打進去，資料填寫要按送出的時候，送出鍵按不下去，我有跟他們小編反映過說這怎麼搞的，我要重新報名還是私訊你報名？後來他們有通融我說，你以後就跟小編講我就幫你人工報名這樣。」(AY02 女)

「他的報名會比較有問題一點，因為我點進去之後他可能會有兩個活動，那可是我點進去之後，就是還要再選一次說我要報名的是那一天的上午場還是下午場活動，我覺得他沒有一個，就是說這個活動我就指定這個活動，是點進去之後他還會要你選擇上午場還是下午場...他的報名比較單一，就是一定要去那個頁面報名，現在大家一般都是用 *google* 表單之類的，就是報名比較簡易，可是如果你又要申請一個帳號密碼、生日、報名，年輕人會覺得說有點麻煩，為什麼要多一個冗長的過程...另外一個狀況是說我在官網上面報名之後，我正取，但是我當天要去的時候他卻沒有、我去正取之後我打電話給他說我要去、下午要去參加，因為我

可能上午有事情，下午要去參加的時候他就是沒有說、我沒有在名單內，就是我不知道是不是他們作業系統上面有疏失，可是我的狀態呈現正取，然後我有跟他們說我的狀態是正取，可是他們說沒有在名單上，所以有點困惑說為什麼你沒有、他們有寄簡訊給我」(AY04 男)

「官網的話、因為我之前曾經要用官網去報名課程，那我不知道系統是哪一個環節、不知道有什麼 bug，最後就沒有辦法報，所以我就打電話。」
(AY05 女)

除了行事曆串聯活動資訊、強化報名系統穩定性以外，有青年建議報名系統可以增加單次報名多場活動的功能，簡化報名手續，進而增加使用便利性，讓青年可快速報名活動。

「網站流程可能可以再更好一點，例如我想報名多場活動，我只能一個一個去報名，先到官網以後按活動報名會出現行事曆表格，你必須去點那個點，每個日期上面有活動就點，點活動報名才到填資料的部分，但是一個一次只能點一個...如果他可以多選之類會比較好，第二個是我點的時候不能確定說他到底是什麼活動，這部分可能跟網站的流程比較有關係」(AY09 男)

現階段活動報名後的聯繫包含電話聯繫與簡訊傳遞，雖可感受服務同仁的用心，然而，部份青年反應平日工作繁忙，工作時間亦無法使用手機回覆，目前接到簡訊到回覆出席狀況的截止時間可能不夠充裕，或許可以延長回覆時間，進而提升整體服務滿意度。

「我對於他們講座聯繫是有點不滿意，因為他們常常會寄簡訊來又叫你明天中午以前要回覆他們，可是可能我們看到當下已經晚上了，大家時間可能並沒有辦法馬上回覆或是他們上班時間我們沒辦法回覆，所以我對於他們的聯繫方式不太滿意、他們的說法是說他們這樣才能趕快確定人數，可是我會覺得說你必須要給人家提早一點寬裕的時間，給你們方便參加的時間，可是有的人可能是店員是排班制的，他必須要有一段空閒時間才能去安排能不能參加活動，我會覺得有點可惜。」(AY04 男)

(2)服務使用經驗

A.職涯諮詢：

諮詢師多有心理或社工背景，在諮詢過程中善用牌卡等資源，引導青年找尋自己的優弱勢、興趣與專長，協助青年轉化過去的經歷作為未來的養份，使青年瞭解自我、釐清職涯方向、選擇適合的工作與努力方向，多數青年對此多有讚賞。

「後來我去問了其他諮詢師，他說大部分都是心理諮商，只有兩位是社工...他引導可能我的興趣或是專長在哪邊，比較實際是在他引導我回答過程當中，了解到一些我可能自己沒有發覺或者沒有真的認真想過的一些自己的優點或缺點。」（AY01 女）

「我在實習過程發現有一些欠缺的能力，所以我想跟老師一起討論那些能力大概是哪些，那我要靠什麼方法補足這樣，他從我的談話過程中其實就給我一些他對我的感受上的回覆...後來我有跟他分享到我之前憂鬱的一段經歷...他就有針對我憂鬱的經歷給我一些引導，他有讓我把我導向比較正面的想法，也從這個憂鬱的經歷裡面幫我轉化成一個更與眾不同的經驗，他覺得說別人都沒有這樣的經驗但是你度過來了，你這個成長寶貴經驗就是你的，你比別人多擁有了這個克服困難的能力，我覺得他真的很厲害，他看得到我的優點也可以引導我很多的一些問題，才一次的諮詢就讓我得到很多。」（AY02 女）

「其實蠻有幫助，他另類的讓我了解到另外一塊我，或者我今天會做這樣的舉動可能是因為我家庭因素的關係、心理層面會自然而然做出這樣舉動...他讓我知道我有這個問題，那這個問題呢就是，我自己要慢慢去調整。」（AY03 男）

「我覺得收穫還蠻多的，就是每一次有每一次的作業，他那個作業不是負擔的那種作業，是認真要你跟自己獨處然後去想你到底喜歡甚麼跟不喜歡甚麼，然後在每一次去做分析跟分類」（AY08 女）

除了找尋職涯方向以外，職涯諮詢服務也提供就業後的諮詢服務，包含工作困難、離職與轉職等不同面向的職涯服務。受訪青年亦提及，個案諮詢服務的上限六次雖已使用完畢，但有疑問需要尋求協助的時候，諮詢師仍願意撥空回覆信件、提供額外的諮詢服務，也讓青年倍感溫馨。

「那次是在講我工作上遇到的狀況，我對於這份工作未來應該要怎麼進行，是探討我對職涯發展跟認知這件事情」（AY07 男）

「諮詢師有跟我講過，比如說我找到了工作順利就業之後，我在職場上遇到一些過不去的關，或者是心靈上又有發生一些變化，我可不可以再回來再次接受諮詢，他說是可以的，可以再度開案，跟他繼續聊說你就業中的狀況，或你想離職、或者要換一個工作怎麼辦，他會再幫我銜接」（AY01 女）

「我後來在找工作有些迷茫，可是我其實次數已經超過、他自己還是願意撥時間來回覆我的信件跟我約時間說，其實沒有關係，次數只是一個我們的目標，實際上如果你有需求是可以提出來，我覺得他很用心，不會覺得這只是一個工作，我就把你服務結束了，我該領的錢我領完之後，你找不找的到工作不是我的事，他是把這個當成一個他的使命，很認真去幫你解決問題」（AY04 男）

B.企業參訪：

多數採用講座與企業參訪的一天組合，上午以講座帶領青年對特定產業有初步認識後，下午再帶隊至企業進行參訪，實地參訪不僅是企業代表單方面的介紹，也能讓青年近距離觀察與提問，有助於青年瞭解產業特性、各部門實際運作方式、企業環境與文化。

「上午是聽講座、下午是去實地企業參訪...因為以上午課程來說就是比較紙上談兵，就是有點概念性的了解、比較拾人牙慧我覺得，就聽老師在這個領域打滾多年的經驗談，下午的話就是實際用你的眼睛來看。」（AY05 女）

「他們會介紹他們的部門，就是輪番每個人 10-15 分鐘開始介紹他們的理念什麼，他們平常在做什麼，會讓我們更了解這間公司他裡面內部運作，雖然不能實際去操作，可是他讓我更加覺得這間公司原來是這樣運作、他的業務部門要做什麼東西，他行銷部門要做什麼東西」（AY03 男）

「現場對方的企業可能會先做一個簡報介紹他們的企業，結束之後會讓我們發問，什麼問題他們都會回答這樣，所以我覺得提問這個部分還蠻好的，可以直接跟對方的企業問一些問題」（AY01 女）

「我覺得參加企業參訪的好處就是，因為通常如果我一定要是面試、或是我已經入職我才可以真的看到企業內部到底長什麼樣子，他的生活環境...」(AY05 女)

「覺得企業參訪是認識一個企業最快的方式...去那邊之後有專人解說他們歷史又可以直接參訪他們的工作室，最後還有他們幹部直接講解，蠻直接認識這個產業跟這個領域在做甚麼」(AY07 男)

然而，因為中心仍會開放多餘名額給年齡超過服務範圍的民眾參與，青年在幾次經驗發現某些年紀較長的參與者並未配合中心的流程安排，需耗費時間點明而造成行程拖延，建議應加強控管或參與者的篩選。

「他還是會去收一些超過 29 以上的人...我會覺得那次跟他們去就有點像進香團，他們不會聽中心的指揮，整個流程有時候還要等他們或者不知道他們跑去哪，還要點人，有時候還會臨時跟你說要離開，所以我覺得這個控管上可能也是暫時沒辦法，我不知道會不會越來越好，以我那次經驗是這樣，就是年齡層變成不聽中心的人的意見。」(AY07 男)

不同科系、不同專業的青年，偏好的參訪單位也有所不同，產業類型眾多，橫跨金融、旅遊、食品、資訊、網站行銷、報導等等。

「會比較好奇金融，覺得他們好像比較少金融、導遊旅遊的，或是我最想做的就是社福單位」(AY02 女)

「因為我自己本身就是念營養相關的，食品業我覺得也可以稍微涉獵」(AY01 女)

「因為我是資訊類的，可以去 Google 啊！我蠻喜歡有制度的地方，讓我可以去有一個完整培訓的地方」(AY03 男)

「網站行銷或是製造趨勢、報導那些」(AY09 男)

C.職涯講座：

每位青年偏好的講座主題，隨青年自身興趣與專業而有所不同，範圍廣泛且多元，涵蓋職場舒壓或調適、大數據、行銷、社群經營、職人、企業家等等不同主題，部分青年希望瞭解如何自我調適或應付職場遭遇的困難，偏好實際案例的應用，亦有青年期盼邀請資歷較深的企業家或專業人士來分享，或許能提供不同於青年的觀察角度與經驗，但同時也會發現有青年認為過度偏重講者

的人生經歷可能較難吸收與應用，若能分享如何與失敗共處，對於青年更有幫助。

「其實我比較在意是自我調整的狀態，像是自己身心靈職涯...」(AY02 女)

「職場紓壓或職場中遇到一些困難或鬥爭該怎麼應付，人際相處的方面、社交技巧、生存，比較心靈上面的，這好像比較少一點，講師會偶爾口頭帶到幾個而已，不是一個主題...如果他講到一些很細節的 detail，怎麼操作，他碰過的案例，或者是靈機應變」(AY06 女)

「像我的話我會想要聽有關資料分析、比如像 GA 的課程，因為我學行銷的，現在大數據 big data 很紅，其他機構也有出相同課程但我目前看這邊比較沒有，比較少一點，社群的經營感覺也可以開一個課」(AY05 女)

「有些名人講座會覺得跟自己比較不相關，因為他們可能都是找藝人，藝人可能是戲劇類或演藝類，可能跟我們找工作也會不太相關的經歷，我會想說可不可以找一些職人，比如華碩的產品經理之類的...他們的案例講的都是成功的居多，失敗的我覺得比較少，可是我覺得我們都知道做行銷這類的一定都是會有一些失敗的案例，我覺得他們可能可以多少一些不同的公司，來跟我們談一談整個失敗的案例後來怎麼修正，怎麼去抓那個客人的口味這樣子，我覺得會比較能夠學習到。」(AY04 男)

「會希望可以聽到多一點商業上成功人士或 CEO 或企業家來講一些他們的想法，有機會翻翻商周、今周刊出現的人，可以找他們來找...比較有資歷的人，他已經是在這社會上這心態上想法上已經有很大不一樣經歷了，那時候他說出來的東西比較是年輕人欠缺的，不是說年輕人不行但會不會用中年的角度去談，會不會對年輕人幫助更大因為那反而是我們真正沒有的東西」(AY10 男)

「行銷那堂課他講了他自己本身經歷，他說他以前是保險業務到甚麼業務，但是也沒有講說他怎麼去執行行銷這件事情，他講的範圍太大」(AY07 男)

青年從參與經驗觀察，認為多數講師在結束後會留在現場供參與者私下提問、交流，且多樂於回答，態度親切，讓青年更願意提出疑問與反饋。

「下課的時候，老師願意多留兩個小時一直回答我們問題，我覺得非常親切。」（AY02 女）

「可能 12 點超過，其實講者也不太會離開，他通常就是留下來讓其他人跟他私底下做交流，跟他聊天... 去問一些問題他們都很樂意回答，不會有那種演講者高高在上那樣子」（AY03 男）

然而，講座雖屬事前報名的活動，但如有名額仍可接受團體報名，曾有青年遇過學校老師帶團參加，個別報名的青年因為抵達時間晚於團體，只能於後排就坐。零散的個別青年與團體出席的青年，活動安排應如何掌握，或許也是未來調整的部分。

「郭彥均那一場就有大學教授，好像是通識課的老師帶著他們通識課同學一整班就去了，他們佔了一大堆位子，害我只能坐後面」（AY02 女）

D. 團體課程：

團體課程分為兩大類，一是較為靜態的手作課程，如乾燥花、棒棒糖製作等，二是團體工作坊，如穿搭與形象管理。前者雖屬手作課程多需分組，但分組僅為作業所需，學員之間缺乏互動與交流，較為可惜；後者結合講師分享的講座內容，再透過學員現場穿搭方式進行實戰分析，同時可應用於面試與日常生活，獲得青年喜愛。

「有一個是手作星空棒棒糖，那堂課我是覺得還不錯，利用兩三個小時做一個棒棒糖，因為年齡層的關係還是要跟一些阿姨叔叔一起做，基本上就是分組，剩下就講師自己講，他用一個模具把東西淋進去，壓來壓去就好了」（AY05 女）

「我最喜歡工作坊，形象管理、類似服裝，他們邀請來的老師蠻厲害的，他分了有新創產業、工程師、文創相關產業，金融產業，這四個產業的面試有不同的穿搭的要達到的，算是正式度，像金融產業一定最正式，其次老師、其次可能文案廣告發想、藝術的，最 free 可能是工程師、新創團體，老師自製了一個 excel 表格，比如有領子表格我就是三條，有包鞋幾分，針對剛才分的四大類有不同分數，把這一套形象管理東西很數據化讓學員有脈絡可循的去執行，我覺得真的還蠻厲害的、不得不說這方面做到的蠻細節的...因為是小班，好像那時候才 15 個人還多少，老師

就一個個叫大家上台針對他身上穿什麼去講，說你這個可能褲管改個九分就會很有精神，或是你這件衣服你再讓他合身一點這樣就講得很細節，我覺得這種小的工作坊這樣我參加下來蠻喜歡的」（AY06 女）

除了現行兩類的團體課程以外，受訪青年希望可以增加人與人之間的討論、互動，藉由講座或是特定主題的討論，參與者想法相互碰撞的火花，讓成員轉念與反思，更清楚地認識自己，共同成長。

「我在想、因為都是屬於比較徬徨一點的族群、剛畢業，或者畢業以後要轉換跑道...如果有一個團體諮詢？我也不太確定，反正大家可以互相交流，彼此給一些*feedback*，就可以降低那個緊張感、建立自信心，不然在自己的同溫層就會覺得自己好像很差什麼的，可是如果跳出那個框架來，大家會說，你明明就很厲害好不好。」（AY05 女）

「我以為是類似像諮詢室，或者大間的團體室做一些卡牌或做一些活動，團體課程，或者有一個主題讓我們去做探討...那時候想說棒棒糖可能只是個媒介而已，他可能透過棒棒糖跟你講甚麼，結果後來沒有真的基本上很認真的在做棒棒糖。」（AY07 男）

E.履歷健檢與模擬面試：

受訪青年的經驗是將此服務與職涯諮詢整合，交由諮詢師或負責諮詢的同仁負責，在職涯諮詢的同時讓青年對於自己有較深入的瞭解，以此修改履歷撰寫的方式，從架構調整到文句通順，如何條列式自身優點與特色、結合過去經驗與求職的關聯性等等，都是履歷健檢重要的服務。

「履歷健檢我有請諮詢師幫我看過...可能自己不是學一些文科出生，所以自己的文句可能沒辦法那麼通順，他會去幫我整理說怎麼修改，怎麼條列式的找出自己優點、敘述自己特色，跟工作相對應的活動經驗可以提出來」（AY04 男）

F.人員服務：

現階段仍屬於草創階段，中心同仁較為年輕，多數青年可以感受到同仁的服務熱忱，且對於同仁的服務都很滿意。

「他們人員都很有禮貌，也是很細心想說會幫你解答所有問題。」（AY01 女）

「他們會直接跟我聊天，後來有認識他們的一位行政人員，有加 line 就變成好朋友，就我覺得他們真的很開放，都會認你的名字，因為我很常來他們就會叫我的名字，我就覺得你有在關心我記住我。」（AY02 女）

「其實我覺得北分署的服務態度算很好，他們會在前一天提醒你要你記得來，可能很吵啦，對於要去參加講座的人你有把我放在心上、前一天還打電話跟我提醒隔天要參加講座。」（AY03 女）

「有點顛覆我對政府機構的刻板印象，原本以為政府機構就像、動物方程式一樣，大家都跟樹懶一樣，結果沒有耶，大家都蠻有活力...這邊的人就非常的積極向上，也蠻有效率的、規劃的很縝密，各個服務都覺得很體貼很到位，還有服務、滿意度調查」（AY05 女）

「他們好像蠻親切的耶，活潑，感覺有一些是年輕人」（AY06 女）

「我覺得他們服務很好，蠻親民的，不會覺得有距離感」（AY07 男）

「櫃檯的姐姐或者是櫃檯的哥哥，就是都會對我笑，叫我耐心等，也說可以買中餐在那邊等諮詢師在那邊吃，很熱心就很面帶笑容，其實就覺得到那邊是一種放鬆的感覺」（AY08 女）

(3)回饋與建議

A.成為青年交流互動的平臺

不管是諮詢講座或團體課程，都有青年提到中心提供人與人之間的互動、關係交流功能，同儕或參與者之間對於講座、課程內容的溝通互動，不僅有助於提升青年對於中心的黏著度，也能解決同儕間面臨的相似問題、引起共鳴。

「自己對他的定位會是一起找到志同道合然後願意努力精進自己朋友的一個平台，因為會來這樣講座的人，願意在待業的時候還來聽精進自己的講座，我覺得大家都蠻積極的，因為像也有遇到朋友他們就另外分享什麼心理學相關課程，在講跟別人互動怎麼樣，大家會交流很多自己關注的資訊」（AY06 女）

「我來這邊的時候才有認識其他朋友，然後一起持續過來參加這邊的活動，可能會多分享一些其他講座部分，或者是我們可能會辦圖書會、彼此領域專長互相交流...如果是以職涯中心名義去請，也許可以請到一個比較厲害或善於領導的領講者、這樣我們在閱讀或分享上就會有一個方向，不然其實我們是年紀差不多的人組一個讀書會，我們的視野或廣度深度

可能差不多那樣，但是如果有一個人可以過來引導的話我相信一定會有更多幫助」(AY05 女)

B.環境規劃、設計回饋：

多數青年對於中心環境規劃、設計予以肯定，互動式的機器設備也有助於青年進行職涯探索。

「這邊環境很好、整個規劃，空間寬敞明亮，設計動線也都很清楚...我覺得休息的時候音樂可以放小聲一點」(AY01 女)

「他把諮詢室做的蠻舒適的」(AY07 男)

「這邊有跟一些科技結合，有分不同的區域、場域做一些比如說心理學的一些測驗，讓大家比較在短時間內可以透過有一種玩遊戲的方式瞭解自己，一來是蠻舒壓的，二來是也可以了解自己，我覺得做得蠻好的耶！」(AY05 女)

「看他的設計好像也算是，就是算還蠻舒服會吸引年輕人的視覺風格這樣，再來就是他們現場工作人員我覺得都蠻親切的...他現場就是有一個主視覺設計，他有一個類似互動的，他就把一些職場裡面類似什麼，比如說你在職場工作在意的價值觀，他把它做成互動的螢幕讓你操作...我覺得他的展示區那一塊做得蠻好的，那個顏色就會讓可能青少年朋友會覺得是一個很舒服放鬆的地方，有趣有互動的」(AY06 女)

在環境、設備仍有部分可以微幅調整，包含機器使用說明或維護、廁所動線規劃或指引。曾有青年使用「我是大主播」的機器遇到故障，錄製的影片音軌損毀，在設備方面需定期測試與維護，亦有青年認為從中心內側前往廁所的路線較不順暢，須繞一大圈，怕耽誤活動開始時間。

「那次我去用了一個主播的機器，他讓我們模擬當主播的感覺照稿念、錄個影片還有拍照給我們，後來我去掃 QR code 的時候他系統壞掉，後來私訊了一個禮拜他給我的東西結果影片沒聲音，所以在器材上的還有報名系統上面他的精準度嗎、他的耐久性可以再好一點，不然常常出問題也是會影響到心情，就我錄很久結果東西沒有。」(AY02 女)

「那個廁所不知道為什麼一直要我們繞到正門口、繞一圈再過去，我覺得有點耽誤到聽講的時間，就通道上可以，明明有個門可以直接去為什麼一定要關起來？」(AY02 女)

「廁所的指標，因為很多人第一次來這個指標沒有很明顯，所以大家都不知道廁所，中場休息的時候大家都不知道廁所往哪走，從外面繞是沒關係，可是他裡面並沒有一個指引的方向，沒有一個大方向讓你知道說廁所往哪裡去，所以常常有人找不到廁所，然後他們就要出來指揮」(AY07 男)

C.建議調整服務時段

青年職涯發展中心的主要服務對象 15-29 歲，大致可分為學生、社會人士兩大類，然而現階段中心服務與活動時段集中於平日 9 點至 18 點，多數可參加的青年均為學生或工作型態較為彈性的就業者，當下較有服務需求的青年可能是剛投入就業市場、有職場適應問題、準備轉職的青年，如能配合增加平日晚間、假日的活動或服務，應可滿足該類青年的需求，同時擴大服務市場，讓更多青年得以使用中心的資源。

「因為 15-22 歲是平日可以參加，如果有想要讓 22-29 歲甚至 35 歲以內的人也來參加，你們應該要辦在假日，原因是因為他們才有時間參加，或者平日晚上，但你們辦在如果是平日的話，他們反而是現在已經在工作上真正有產能的這群人他們在迷茫的時候找不到方向，而你們喪失了一個機會去協助他們做轉型，因為你們 focus 的活動偏在學生了，那就會少掉一部份市場了。」(DY07 男)

D.強化宣傳與推廣的方式

對於中心服務的宣傳與推廣方式，有青年提及中心的招牌較不明顯，若要讓青年有機會接觸相關資訊，可以增加 Line @的管道進行資訊推播與一對一服務，或是從紙本公告、傳單等方式接觸家長進而推展至子女，亦可建立青年的口碑傳遞，像是建置志工制度，不僅能轉化畢業的學長姐成為中心的人力資源，也能藉此在同儕間發揮口碑傳遞的效益。

「我一開始去那邊，其實我好像有點找不太到，外面不太起眼，好像可以弄得起眼一點，可能外面多做一個招牌，還是其實有，whatever 我是騎車但我就沒看到，但可能是我自己眼睛問題」(AY10 男)

「line @ 他可以比如說、你輸入一些關鍵字，你就可以報名課程啊等等的，這樣子會比較、商業講來說會比較直覺一點，對民眾來說比較直覺一點，針對比較年輕族群的話，line@ 的特點就是他是一對一、蠻有隱私性的。」

(AY05 女)

「我覺得社區可以張貼，或是大學裡面，因為他們服務青年、高中大學，把校園公佈欄貼一貼，或是走廊教室，甚至可以派人員去宣傳...有陣子好像一直在狂買廣告，在臉書上一直置頂，他們有在努力，只是好像真的都只是網路...紙本宣傳我覺得也很有效，像我其他講座也都是去社區公告欄看到紙本的，而且如果吸引到家長、家長看到的，因為看紙本通常都是中老年有比較多的機會，家長看到也會告訴自己的小孩，增加大家去使用的機會...就可以多貼一些紙本，或者站在樓下發個、牌子啊，或者有一些快閃活動我覺得也都很新鮮，就是西門町鬧區你去找青年人，就是公部門的活動」(AY02 女)

「朋友跟朋友之間口耳相傳，會比較直接啦...」(AY01 女)

E.資源競合關係

青年對於北分署 YS 與臺北市 TYS 的定位、資源浪費也有疑問，相較其他中心，兩中心服務相似、地點相近、服務對象也可能重疊，如何型塑各自的特色、彼此合作且共同成長，則是未來的課題。

「只是會讓我們有混淆的地方是，已經有一個 TYS 那你 YS 出來會有一種，就是一個很奇妙的定位點，因為長期以來都是台北市職涯發展中心吧，那你台北青年職涯發展中心，你這兩個的地位會讓人覺得、你為什麼要有兩個一樣的東西...一個是台北市政府，一個是勞動部底下，但一般人不會去真的在意這些，就覺得為什麼你們要兩個一樣的東西然後讓人覺得浪費錢，這種概念，重疊性太高了，可是認真講起又真的沒有，我覺得它定位點要拉開，就凸顯說 TYS 跟 YS 的不一樣。」(AY03 男)

2. 中心成員訪談發現摘要整理

(1)成立緣由與人員背景

相較於其他青職中心，北分署為後期新成立的中心，也因為成立時間相對較晚，因此中心成立的目的與背景也更為明確，以協助青年進行職前探索、諮詢，協助青年瞭解自己的就業方向。

「這邊就發現說很多的青年來到這裡不知道自己方向是什麼，會透過我們的諮詢師幫他做一些比較深入得諮詢、了解他自己的一些能力強項或者是職業憧憬這樣子。」（AS01 男）

「我們就是做職前的探索，所以我們可能透過舉辦活動、諮詢、團體課程，這樣的形式來推進青年去探索到他的方向，這也是為什麼選在這裡，就是跟樓下的就業中心可以有更多的互動跟結合，我們這邊青年他們如果有需要到樓下就服站也很ok。」（AS02 女）

「因為我們畢竟還在創立階段，諮詢師我覺得很好，只要青年願意來，大概都可以讓他們願意幫我們去做一個push 或宣傳，甚至他會有一個介紹一個，就是我覺得我們這個環境營造的是不錯，人也不錯。」（AS03 女）

中心主要成員也多數為就業輔導相關體系背景出身，或具有就業輔導、青年議題研究等的相關經驗，也使得北分署在諮商服務方面成為該中心的一個特色項目之一。

「在這個之前的工作，那個時候主要是做就業博覽會，專案的徵才管理，來到這邊因為也是一個從頭開始，所以我從原本跟廠商接觸，到這邊是跟青年接觸。」（AS01 男）

「我個人背景是就讀社會科學，覺得這（工作）好像跟我過去經驗有點相關。...關注青年貧窮化的問題，包括關注青年打工的問題，都是青年在工作上的一些困境以及面臨到的諸多挑戰。」（AS02 女）

「我之前都是在就服體系服務，前年才接這個任務，正式接青年職涯發展中心。」（AS03 女）

「最主要是因為（負責）職涯的話在我們人員裡面、承攬人力裡面有六個是諮詢師，諮詢師大概都是心理諮商背景的，我們在想說既然這是我們的主軸，我們在我們的人力、自僱人力方面（要有這個背景）。」（AS03 女）

（2）核心任務與業務發展現況

A. 中心目前與企業、學校、社團或其他外部單位合作的情況

北分署青職中心目前在與學校的合作網路相對較為熱絡，受惠於中心設備與場地建置規劃的優點，成為轄區內學校、青年學生踴躍到場參觀，並認識中

心所提供的各類服務服務。

「配合我們一個國高中計畫、國高中就業準備計畫，去找學校來，幫國中生高中生去做一些職涯的釐清啊！」（AS01 男）

「在業務推動上，職涯諮詢師可能會因應著不同的族群，比如說國高中生來，或者大學生來，我們會做客製化的探索活動，完全是依照年齡或者是他們個別的需求來進行，所以不會是非常制式的每一次你來都是一樣的活動內容。」（AS02 女）

「今年我們大概都是會把國高中生（當做重點），我們會希望說如果他要來的話我們這邊是他一個點，他如果來我們這邊除了做導覽以外，就像我剛才講我們有諮詢師，會特別為了這些學生做不同的職涯活動。」（AS03 女）

此外，北分署青職中心在和社區的互動連結也成為突出的業務特色之一，經由與轄區內里長的推廣與相互合作，從而提升更多里民認識青職中心，並轉介有需要求職的社區內里民，進一步增加青職中心的知名度與服務。

「通常都會藉由里長的方式去佈達一些我們現在現有的一些政府資源啊，或者是辦理什麼樣的徵才活動等等，所以我們就是以這樣的角度出發，想說能不能請里長幫我們宣傳，我們青年職涯發展中心剛剛成立，需要一些就是青年的人潮跟人氣進來...」（AS01 男）

「我們是各個同仁分組就去三重區所有里長辦公室做拜訪，也跟他們簡介，等於我們有多鋪一個發 DM 的點，就有更多元管道來做宣傳，也蠻有趣就有民眾說我就是看到里長在社區貼的海報過來的，那也希望跟在地結合更多的關係，因為確實在我們這裡也許大家只知道三重就業服務站，也許甚至很多人不知道，所以初期時候當然同仁比較辛苦一點我們要爭取更多曝光、爭取更多在地連結的認識。」（AS02 女）

「有些婆婆媽媽跟里長連結度比較高，家裡有一些可能真的是宅在家出不來的（青年），我們當然是希望透過里長可以推播我們，另外一個就是說像這種的青年也是我們服務的族群之一。」（AS03 女）

「我們在跟里長談的時候真的可以發現到說有的里長還蠻有心的...我們後來跟他們有一個類似小小的座談，有三五個里長真的是對青年這一塊也

還蠻重視的，所以像今年六月的時候就有一個里長跟我們談合作，他去募集他里裡面的青年過來...他也希望藉由一些合作模式來讓他們里民知道我們，也知道我們資源...會安排她們的青年過來我們這邊，甚至再去五股那邊創客...也希望串聯我們自己分署裡面的一些資源。」(AS03 女)

B.對青年職涯發展中心各項業務的看法

a. 在職涯諮詢業務的推動看法

本分署目前 6 位諮詢師分別負責提供青年職涯諮詢之外，也負責規劃、構思、辦理各類活動，以加強中心與青年之間的連結，然而諮詢師負責的業務內容相對多元，對於諮詢師未來可能因為服務人次增長也伴隨增加的業務壓力，可能也是北分署未來拓展其他業務時要納入考量的因素。

「像諮詢師他們可能大概是社工背景的、或者心理師背景的比較多，他們可能從心理角度來著力，或者是在個人諮詢上他們就是從社工的各種輔導方式來進行輔導。」(AS02 女)

「我們有一些比較特色活動像五一勞動節有一個職涯獵人，玩有點像密室脫逃...去引起不管是青年或大眾的興趣，我們最新的活動也是由諮詢師做一些規劃，有端午節的著色比賽，這個的話就會分配在六個諮詢師、拆成三組，有的負責團體的，有的負責個案的分配，有的負責的是節慶的特別活動這樣子。」(AS01 男)

「因為諮詢師要做的事情實在太多了，包括要規劃課程、或者未來我們在團體課程上面還會需要逐步增加的話，諮詢這一塊勢必就要降低他們的壓力，所以就目前的話，因為我們可能都還是有 KPI 的壓力，（接受諮詢的）人數上我知道他們個別諮詢好像已經差不多 Ok 了！夠了，那我們也要適時做一些調配，比如說接下來我們想要多發展團體課程，那是不是諮詢師的某一些時間要多分配到課程的規劃、或者是發想，因為初期一定是比較辛苦的。」(AS02 女)

「我覺得我們同仁真的都還蠻棒的，我覺得我講一句實在話，其實有點超乎（滿意）...有可能我們同仁素質（還不錯），他們有些甚至是才剛畢業、研究所畢業才剛考上諮詢師的證照，可以立即上手，就是因為他們也很年輕，所以熱情也很夠，我們大家對於青年職涯這一塊是有心想想要服務的...我們有些同仁諮詢師他本身興趣就很廣泛，像外面解謎活動那

十個題目都她自己去參考、自己做的，都是他額外時間去做的，對我來講他們已經是我很滿意的狀態，諮詢服務的狀況其實應該也是，就是我們有看到其他同學的回饋其實也不錯。」（AS03 女）

b. 在企業參訪業務的推動看法

北分署積極推動企業參訪業務，並結合職涯講座課程，吸引許多青年參與活動，且從青年訪談可以發現，參與過企業參訪的青年對於活動的評價非常正面。北分署也有系統的規劃未來企業參訪的方向與類型，從而為參與活動的青年提供更多的職場體驗經驗。

「我們企業參訪跟職涯講座是由我們行政活動組的同仁做規劃，要跟廠商這邊做接洽，同時講座部分可能會找同一個廠商裡面比較資深的人、或者可以講這個課程的人，比如說我們早上找 1111 比較專業的人資部經理來做一下現在職場的趨勢說明，做一個職涯講座探討，下午就去他們 1111 人力銀行做參訪。」（AS01 男）

「我們現在策展主題是電競，那下半年會換 AI，電競對小朋友來說是蠻有吸引力的，因為他們覺得只是打打電動，如果說厲害一點當個選手還可以代表國家出去比賽，但是他們往往沒有想到電競底下還有很多延伸產業，比如說軟體啊硬體，還有怎麼做行銷規劃，還有程式設計這樣子。」（AS01 男）

「也許上半年策展是電競主題，下半年我們是做 AI，但講座跟企業參訪也不是全部都只講 AI，還是會穿插不同的主題，有規劃電商，電子商務的，或者年輕朋友對創業有興趣的，在第二季我們也安排過澳洲打工的議題，確實他需要花費一些時間跟功課來做規劃。」（AS02 女）

「我們主要還是希望企業參訪他不是純粹只是辦了一次完就結束，或者做了簡報就結束，我們希望企業能夠多提供一些這個產業裡面他（青年）看到的樣貌，或是這個產業的困境也好，職缺也好，或者年輕人真的對這個產業有興趣，他需要做什麼樣的準備，反而是讓我們最在乎的，透過參訪如果可以讓他更具體了解這個產業的需求，比我們只是在外面看得好，或是說有些年輕人他就糊裡糊塗地進去了，然後花費一些時間出來，來來回回這樣子，如果透過這樣的機會讓青年有所收穫當然是最好的，這是我的期待。」（AS02 女）

c. 在職涯講座業務的推動看法

北分署職涯講座業務與企業參訪結合，並發展與學校合作的方式，讓更多學生可以知道、認識青職中心各項資源。

「我們在今年有寫一個大專的培力計畫，希望運用我們現在有一些職涯講座或者是企參，或者我們小團體的活動，都希望學校老師跟我們合作把學生帶來，用意就是讓他（學生）知道說，第一個是知道我們這個地方，再來是如果畢業之後哪一天突然想到，他覺得到底要選甚麼工作或這工作不是很喜歡，或者他在工作上有一些人際上的問題的時候，他可以想到我們這邊。」（AS03 女）

d. 在團體課程業務的推動看法

北分署團體課程業務主要以國高中生、大學生，至中心參訪時辦理活動、諮詢課程，並由諮詢師依照不同團體的年齡、背景，設計客制化的課程內容，並期許為現階段北分署的核心關鍵業務。

「團體課程的業務上面我們可能現在還沒有那麼多，就是針對國高中生、大學生，零星的可能來接洽的社福團體，這一塊也是我們還蠻注重的，確實有一些包括像是身心障礙的、甚至也接洽過他們可能有毒品的過去，類似這樣特殊對象的年輕人、年輕朋友的團體，因為認識到我們所以我們的諮詢師也會特別針對他們的狀況來客製化課程，不管是探索的也好、或者是他們在調適也好，或者是我們也很想要做針對家長的這一塊的部分。」（AS02 女）

「因為我們成立（時間）的非常短，所以就目前看起來會覺得去客製化符合這些青年需求、客製化的團體課程會相對是我在其他分署比較看不到的，那這個就是對於北部青年來說我覺得會相對關鍵，以及打到我們的核心的一個點。」（AS03 女）

e. 在履歷健檢與模擬面試業務的推動看法

在履歷健檢與模擬面試上，提供求職青年直接的協助，雖然就接受服務的人數不多，但對於尋求協助的青年助益相當大，求職青年並會將回饋中心面試狀況，雙向互動良好，更增加此項業務對於青年的助益。

「我們也是有去協助（學校）裡面的學生，或者是泰山訓練場要結訓的學員，由我們諮詢師去做一對一的模擬面試，也有一對多的狀況，去讓這些學員們做一些預先的準備。」（AS01 男）

「在履歷健檢的話會是從職涯諮詢服務延伸來的，你對這個人的了解，你知道他有什麼東西可以抽出來特別放大，或什麼東西我們盡量輕描淡寫過去就好了，這個是一對一諮詢或者職涯諮詢師他們扮演蠻重要的功能，也是我們（青職中心）這裡跟外面的履歷健診不一樣的地方，外面的職涯諮詢就需要費用，對青年來說他不可能負擔起這個費用，所以我們某個程度就是希望真的是具體的幫助到他們。」（AS02 女）

「就是有些人甚至說我禮拜三就要面試可不可以今天就來諮詢、因為我們諮詢都還是需要預約，當然會盡量符合青年需求，就趕快問一下諮詢師說這個時段 ok 嗎？你有空可以接嗎？因為他禮拜三就要面試...他如果（面試）很順利他也會回饋給我們諮詢師，因為我們諮詢師會用電話方式追蹤他們的狀況，就會講有找到工作，或者還沒有很順利或還要找別的，他們是會互動蠻密切的。」（AS02 女）

(3)未來期許看法

A.青年職涯發展中心業務推動困難

北分署相較其他中心成立時間較晚，也更受到外界的關注，無形中也增加中心同仁想把業務做好、做完美的壓力。此外，北分署知名度拓展仍須時日經營，也影響前往服務人數相對較少。

「少子化吧！這個是一個大環境的狀況，不敢生就沒有青年，沒有青年的話我們的職涯發展中心就不會有人來，在知名度還沒打開之前，大部分來了我們就是幫他做一些協助導覽之類的，但是諮詢部分可能比較沒辦法，因為業務綁定的關係只能 15-29 歲（青年服務），他來現場是盡量協助；業務面的話，因為比較難推動，我自己覺得是新單位成立，長官比較關注，關注就會三不五時來問好、就覺得好有壓力。」（AS01 男）

「我們蠻努力的做某些事情，但是不確定呈現出來的、或是不是不夠會包裝讓外面的人知道我們在做的事情，或者是說確實我們就是還很新，大家還不太清楚我們在做什麼或者是我們就是隱身在這個三重的馬路邊這

樣，所以我們的困難當然一個是我們勢必能夠努力宣傳到什麼程度我們就盡量做。」（AS02 女）

「我們可能還是要在分署的既有框架下做我們的事情，還是不能跳脫，比如說像是小編他不確定說如果我們發很不正經的文，長官能不能接受這樣，但我們就是青年職涯發展中心啊，我們追求的還是要跟青年比較貼近，我們就需要拿捏這個比重，或者拿捏這個、不能離青年太遠，也還是要維持好的形象，就是求這兩者的平衡。」（AS02 女）

「可能我比較不會做行銷，可能跟我自己個性也有關係，可能長官會希望說我們現在是新單位應該要多所曝光，應該說剛開始我們不知道有很多方法，目前可能跟（北分署）綜合規劃科那邊後來有提供一些方法，這可能是長官對我們的期許，就是可能曝光度問題。」（AS03 女）

B.對於青年職涯發展中心的建議

北分署中心成員也建議，由於中心成立相對較晚，且部分成員在行政經驗相對較為不足，在面對各級長官的交辦任務時，可能需要一些磨合的時間，中心成員從而希望能再給予團隊適度時間來發展，日後可以具體的成績來回應外界的期待。

「短期是真的看不太出來的...短時間真的沒辦法讓你看出我們做了很多活動或做了很多內容...有一些目標的工作內容、像是企業參訪、職涯講座之類的，我們就是期待自己也能夠像這樣子把自己的特色包裝起來，讓外面的民眾知道在幹嘛...」（AS01 男）

「我覺得我們可以發展我們自己的（特色），當然大家會做的我們都做，但是我們的方向的話有沒有一些差異化作法？這個就需要時間，我們需要更多的累積或者是更多的火花，真的是需要積累才有辦法知道。」（AS02 女）

「其實您剛才說了我們的人都很年輕，所以真的他們有很多也都沒有公務單位的經驗，所以我們在行政業務上確實是有很需要再進步的空間，比如說同仁在計畫執行或公文撰寫的部份。」（AS03 女）

(二) 桃竹苗分署賈桃樂學習主題館

1. 青年訪談發現摘要整理

團隊彙整青年受訪者在各項服務的使用經驗與看法，歸納為有使用經驗者的正面、負面態度與沒使用經驗三分類，整理如表 65 所示。

(1) 資訊管道來源與資訊呈現

A. 首次接觸中心的管道：

十一位青年初次接觸青年職涯發展中心的管道以學校老師的介紹或參訪較多，其次是就業服務站、就業博覽會等求職管道的推薦，亦有由親友介紹而得知，或路過時被外觀吸引而進一步接觸的青年。

「通識課高齡學老師就想要帶大家去參觀一下他覺得好的地方。早上集合之後就搭車去賈桃樂。」(BY08 男)

「老師說有一個類似戶外教學那種參訪活動，就是早上參訪賈桃樂，下午我們就去一個研究中心，跟電子企業有關的。」(BY03 女)

「大概國三的時候，大概是一、兩年前的時候，我的輔導老師就曾經提過這個中心過，但是具體的地點、名字是在高一到賈桃樂的時候才知道。」(BY07 男)

「我表姐介紹，介紹給我內容就是可以幫助我去知道我想要從事怎樣的工作、怎樣的性質或我的興趣在哪裡，還有給我一些求職的方向。」(BY06 女)

「我們學校有賈桃樂的設施、一些測驗，之後才知道原來有賈桃樂，然後就自己上網找很多課程」(BY05 女)

「年初的時候本身有考慮要找不同領域，所以差不多是過年前後，在網站 Google 搜尋就業中心，從就業中心找到的。」(BY02 男)

「大概是半年前參加一個活動、徵才的那種，有很多企業廠商現場收履歷面試的那種，我在填履歷的時候突然有個人冒出來，說有一個地方有提供就業服務，問我要不要去看看，然後我就過來看看。」(BY01 女)

「我騎車經過，想說這什麼東西？因為我一直都知道類似，例如職訓中心之類這種機構，可是我不知道訓練中心在哪裡，這邊的名字又很奇怪，

什麼主題館，看起來就不知道在幹嘛的，所以那時候有好奇，就研究一下。」（BY011 女）

「親友介紹我可以來就業中心，我想說都找不到工作，那就來這邊看看。

（三樓）小姐就跟我說，我的履歷如果有問題可以試試看送到賈桃樂，然後問看看有什麼地方可以修正。」（BY010 女）

B.資訊平臺的呈現與介面：

多數青年都是藉由官網接收資訊，包含活動行程、課程內容、講師介紹等，官網在設計上使用方塊狀分類，能一目瞭然的知悉中心所提供的服務項目，另外有青年提到，行事曆的設計可以讓使用者對於整個月的活動規劃更有概念。

「方便啊，因為他有分類，所以就蠻好找的，...我覺得還不錯。」（BY03 女）

「因為那時候我是想說看一下說那時候做哪些活動，然後就看到有一些講座課程，還有像是 VR 體驗這樣子。」（BY09 女）

「官網我覺得我覺得方便。」（BY10 女）

「因為他會 PO 說幾月幾號有講師之類的，有時候有活動都會 PO 上去，然後我就知道。」（BY05 女）

不過由於官網服務項目分類較多，也有青年認為，過多的資訊會造成有明確需求的使用者眼花撩亂，例如無法快速找到預約諮詢的介面，即使青年在中心現場，也須透過官網預約，因此反而需要人員協助的狀況。此外，官網的所有服務項目和資訊並非完全歸納於首頁上方欄位，因此會讓青年覺得較為分散雜亂，增加了使用成本。

「官網的介面我就不會用，不知道在哪裡，就是如果你自己找，我覺得沒有這麼容易辨識，所以是那個人告訴我。」（BY11 女）

「官網我覺得有時候很雜，有一些有時候東西會重覆，而且有時候名額很快就沒了，我想說才發佈一天，隔天就沒了耶。」（BY05 女）

「預約諮詢，有點難找...我是用 Google 的 keyword 找到的，在官網的時候要連到這裡的話要花一點時間，因為可能是首頁資訊太多了...希望分幾個主題性，因為官網前面這邊太多細項，有時候點錯就真的是很麻煩，

而且字太小，旁邊會有一些活動的資訊，但下面又有很多最新資訊，有點難找。」（BY06 女）

「我一開始進去官網的時候，我想說，為什麼沒有樓層介紹這種東西，然後再把滑鼠掛在那邊啊他才跳出來。」（BY07 男）

（2）服務使用經驗

A. 職涯諮詢：

許多青年對於職涯的方向十分迷惘，縱使在求學過程中有著明確的專業訓練，但對於自我的探索與面臨抉擇時的困惑仍有待他人協助。透過職涯諮詢師提供專業的、客觀的第三方建議，並採用深度對談與問答的方式，幫助青年們更加瞭解自身優、劣勢及興趣，職涯規劃的藍圖得以更加具體。

「因為我對於自己的工作一直很迷惘，我知道自己的能力，能做的工作像是工程師，但這真的是我想要的嗎？我希望的工作是什麼？我不是很確定，所以預約了諮詢想要瞭解自己...釐清現況、學習自己跟自己對話，我覺得這個很重要。」（BY01 女）

「我是屬於那種不知道自己能想做什麼，因為我覺得什麼我都可以做，但在找工作的話，其實蠻迷惘的。」（BY06 女）

「我的狀況比較像是，我不知道我現在要幹嘛，所以我需要一個人跟我討論，所以我才會來這邊。...其實我覺得我了解我自己到某種程度，但是我還是滿需要有一個人，透過對話的方式更了解我自己，他會繼續去挖掘，他就會一直問我問題，然後我就會去想得更深，然後他再問，就想更深，有時候會幫我總結一下，並不會太主觀。」（BY11 女）

諮詢過程輔以牌卡等方式，引導青年深度剖析、自我肯定與潛在開發，職涯諮詢師亦會帶領青年學習找資料、探詢適合的工作類型與產業，並且不僅是單方面的提供建議，也會適時交付青年一些任務，使其能在自我對話中思考，釐清內心真正的嚮往。

「剛開始是用牌卡跟我講，幫我測驗。...他會要我回家做功課說你看哪些工作你想要，然後排你出來，然後再一一跟我討論這個，就滿細的。」（BY05 女）

「諮詢師會給我功課。第一次是性向測驗以後他可以找你工作的方向嘛，要回去去查說你真正想要是什麼，你在意的條件是什麼，他會出一些功

課給我，我做完功課我才會報名。...那個夢想實踐卡片會讓你比較放鬆，因為我真的很喜歡，表姐還送這個禮物給我，因為他說就是每天你自己選一張卡，他會給你一些鼓勵，我覺得這還不錯。」（BY06 女）

B.企業參訪：

受訪青年的經驗是學校參訪行程中的安排，在參訪過程中藉由現場參觀、導覽人員的解說，並有實務上的體驗，對於該領域企業的運作能跨越書本或課堂上所提供的知識，而有較實際的瞭解。

「早上參訪賈桃樂，下午我們就去一個研究中心，跟電子企業有關的。...就是參觀，然後有一些體驗、邊介紹邊講，邊參觀。...因為我對電子沒有什麼興趣，所以我沒有特別深入了解。」（BY03 女）

不同科系、不同專業的青年，偏好的參訪單位也有所不同，部份期盼參訪與自身相近的產業，部份期待參訪平常沒有機會接觸的產業，亦有部分希望參訪自己有興趣的產業，類型橫跨媒體業、設計業、工程軟體業等。

「我會比較好奇不是工廠或是那種，因為我現在是在做工程師，所以我就會比較好奇比較文類的工作。...軟體、或者室內設計。」（BY01 女）

「電視那種，我蠻想看攝影棚。」（BY03 女）

「參訪的選擇上，不同的產業都會想要了解，但還是以理工為主。」（BY09 女）

「我知道只是沒參加。我記得之前他有一個類似面試的活動，就是裡面有一個小面試，就有企業過去辦了面試，只是因為我看一下裡面大部分的工作跟我的關聯性差太遠了。所以大概看一看我就沒有去了。」（BY02 男）

受訪青年表示，未參與企業參訪的原因並非資訊落差，而是求學階段學校就經常舉辦與自身科系相關或類型多元的企業參訪，讓青年們得以接觸未來可能進入的職場並盡早準備，或者藉由其他領域企業的介紹而拓展視野、開闊新的職涯規劃。

「因為我們在學校的時候就有做過這種企業參訪，很常，所以我覺得這一方面我就不太需要。」（BY06 女）

「有去銀行參訪過，那應該算老師主動帶我們去的。」（BY10 女）

「其實我們學校從大一開始有很多類似企業參訪這種的機會，所以我就不會覺得...也許其他學生需要吧，但至少我的環境、我的學校是...我覺得不用再多，因為已經很多了。」（BY11 女）

C.職涯講座：

講座是青年使用最頻繁的服務，在主題的設定上，無論是時間安排的掌控、個人成功經驗的分享或是面試妝容的準備，都讓青年覺得對於自我提升以及求職成功率上收穫豐碩。

「主題是如何管理自己的時間，讓我們能夠更善用自己的時間去作完所有事情。」（BY08 男）

「他算是講他自己的經歷，然後我們可以稍微聽一下學習到，可是並不是真的說可以複製他的那些經驗，只是...可能可以從中聽到一些他的成功之道啦，可是他個人經驗我們是沒有辦法複製。」（BY04 女）

「印象比較深刻的體驗，應該是彩妝講座，老師她會跟我們講說，因為之前沒有接觸過，會跟我們講說你去一家公司，你應該要怎麼樣修正自己的儀容還有可能給人家的感覺要更有自信，或你的妝不可以太濃，因應不同的場合要有不同的妝，最後課程結束之後有幫我們選要用哪種口紅，覺得收穫滿多」（BY09 女）

青年對講座內容的偏好較為多樣，主要可以歸納為兩大類，分別是職業技能、與未來發展有關的專長培育、趨勢介紹等，例如程式設計、影片剪輯、5G科技、AI 介紹；以及與自身有關的主題，例如自我行銷、業界人士的成功經驗分享等。

「網路行銷或推銷自己。其實要懂的怎麼包裝推銷自己、行銷自己，那行銷自己當然不只是介紹自己或幹嘛，人與人之間溝通其實就很重要，你跟人交談時候你給人感覺其實就是一種行銷，所以我覺得這個蠻重要的。」（BY01 女）

「我覺得隨著年紀的增長我就會開始會更喜歡去聽別人分享自己的經驗跟故事，因為你可以從中學習，別人走過來的東西，你可以從那東西抓自己要的東西，不會只是書面上的東西。」（BY01 女）

「職業技能，...像程式設計，...因為有時候多了解不同領域，其實還會有用。...人際關係維持那方面的，因為我知道我自己講話不是很好，所以可能就口才跟人際溝通這方面的講座可能比較有興趣。」（BY02 男）

「會想參加的主題應該會比較偏向一些網路資訊的，像是剪輯。」（BY04 女）

「有一些像是醫學性的或者是科學性的一些探討，我覺得還不錯，下次如果是針對於現在可能對於就 5G 的世代那種就蠻有興趣，就比較新的一些關於科技啊或者科學方面的，我都蠻有興趣的。」（BY06 女）

「如果有各種業界不同的人士來分享自己的經驗，我就會很想參加。」（BY09 女）

「科技產業、AI，因為這就是一直在進步的東西。」（BY10 女）

雖然多數使用青年對於講座的講師、內容、流程安排都給予正面肯定，但也從多次的經驗中，提出講座時間的掌握、講師投影片分享的建議，特別是遇到講師分享的內容豐富，但無法於講座時間內進行完整分享時，建議可與講師溝通、協調，是否能與學員分享講座的投影片，來不及分享的內容或許能讓學員自行瀏覽或得到查找的資訊，避免留有遺憾。

「有時候老師講課很趕，...因為他時間到了還沒講完，老師就講重點，就 PPT 講一講，沒機會全部聽完。」（BY05 女）

D.團體課程：

團體課程不同於職涯講座課程，更著重於青年在講師的帶領下交流互動，藉由分組或小型課程的模式增進學員討論、合作與分享的機會。由於個別成員當下所面臨的狀況是所有青年未來可能也會遭遇的問題，透過團體課程的模式可以讓講師的引導與解決問題的教學效益最大化，青年參與感更強烈印象也更深刻。此外團體課程也包含許多手作體驗，讓青年可以學習到多元的技能，從中培養自己的興趣、改變固有觀念，並學習團隊合作的精神與人際溝通。也有青年認為，講師與青年互動、透過小遊戲或小組討論的方式，能使學習成果更佳，雙方關係也更為密切。

「我覺得有幫助的應該是履歷，因為我們丟履歷都覺得，一份履歷打到底，他就覺得每一種工作都有適合每一種工作的履歷。可以針對每一個工作

去做修正。...讓我們小組進行討論，覺得這樣的方法還蠻不錯的。...講師有跟我們說，你可以用故事去敘述妳的個性，反而會比較有亮點。...這裡的講座主要是人數比較少的，我覺得這樣子講師跟學生的互動也會比較密切。」（BY10 女）

「開場的時候，因為我們其實大家都不認識，就會很陌生都不講話，然後他會用遊戲方式讓我們進行，然後之後就會比較熱絡一點，然後還會有獎徵答，有禮物之類的，因為老師其實都滿親切的。」（BY05 女）

「我原先覺得粘土這個東西，這個不是就是這樣做而已嘛，然後去那邊之後，哎，原來粘土有分這麼多種...長知識。」（BY07 男）

「他告訴我們那些製作皮革所有會用到的，一些特殊的工具，然後還要如何去把整個錢包組裝起來、如何使用工具把那個皮革鑽出一個孔位。」（BY08 男）

「手作的部分也是另一種體驗，不過之前就是家政課的時候有做過類似的。」（BY09 女）

青年提及團體課程雖然用意良善，但每個人會面臨的問題五花八門，參與的成員涵蓋各年齡層，擁有不同的社會背景，即便有一對一的互動，也會礙於人數與時間的條件因而難以聚焦。

「他有點想要引導每個人去思考，可是我覺得這個太困難了，你要在一個陌生人的環境中，然後其實充斥著各個年齡層各個社會經驗的人，你要怎麼一個一個引導？而且又非常的短，他一個人就是五分鐘十分鐘。...對我來講他沒有直接幫助到我，所以我聽到上半場覺得喔好像差不多了，就走了。」（BY01 女）

E. 履歷健檢與模擬面試：

中心提供履歷健檢與模擬面試的服務，由諮詢師在職涯諮詢的同時，協助青年修改履歷，包含如何強調自身的優勢與經歷、如何加強面試的談吐與應答技巧等，同時可以透過線上履歷健檢，讓使用者跨越時間與空間的限制，另外也有透過團體課程的方式提供教學。

「因為很少寫履歷，有工作之後重新寫，不知道這樣寫 O 不 OK，至少有個比較有經驗的人看過，覺得 OK 的話，那真的會比較有信心，不然寫

完沒有其他人看過，只是自娛自樂而已。...一個講師、大概十來個人上課，每個人給做一部分的面試，部分的面試提問。有學到東西。」(BY02 男)

「比較知道我的個性是什麼，還有適合什麼，我的強項是什麼，弱項是什麼，我需要加強什麼地方，還有就是履歷更改時候有一些用詞要注意的地方，我覺得是受益很大的，以及適時的給我們一些鼓勵。...讓我知道求職的方向，然後也會讓我心情比較舒坦。...因為要找工作很煩躁，然後就很想要趕快找到一個工作，但是那個工作明明就知道不適合我們的時候，就會很猶豫，那這種時候就找他討論就真的很不錯。」(BY06 女)

「他的內容是他把每個人的履歷印出來，他就大概點了一下，他說你曾經是怎樣的人、你現在做了怎樣的工作，那你覺得這樣真的對你比較好嗎」(BY01 女)

職涯諮詢師對於青年而言，不僅是協助自我探索或適性挖掘的角色，同時也能給予履歷撰寫、面試技巧等極富經驗的具體建議，更是青年在求職過程中尋求心理輔導的首要管道。受訪青年特別提到，在諮詢師建議下，於履歷中簡明扼要的突顯出重要經歷與個人能力，並且瞭解面試過程中需特別注意的細節。

「他是從一剛開始就會看出我出發點太早，因為有時候會不小心寫到高中去，他說你大概寫一些大學比較重要的經驗以後，你就直接跳研究所了，他說因為履歷也不能太長，大家看履歷的時間都不會太長，所以你要一眼就讓大家知道你的特質是什麼，還有你的經歷有哪些，你學到了什麼，才是比較重要的，就是你學會什麼技能當然也是要提一點，就是一些專業的字眼可以在裡面，但是你不能太流水帳，就是寫太 detail 說你可能做哪些事情那是沒有必要。他說可能你就寫一些你可能之前學到技能，跟你從這中間學到了什麼，學到了要怎麼去面臨這些問題，最主要是看這些就看你去如何去面對，當你面對困難的時候要怎麼去解決，就是他告訴我就是說這個面試官會比較希望看到的是這些，你要怎麼去有解決問題的能力，還有你要具備哪些資格、經歷，是比較重要的。」(BY06 女)

F.人員服務：

受訪青年一致認為諮詢師非常專業，親切熱忱且相當優秀，面對所有疑難雜症都能對症下藥，也會進行後續追蹤與關心，使青年感到非常窩心。中心同仁展現的專業形象與親切感，也讓到訪青年印象深刻。

「我覺得諮詢師很好、很專業。」（BY01 女）

「我覺得諮詢師真的是太優秀了。...他就是人很好，然後他也不會給你壓力，然後又可以幫助到你。所以我真的覺得就是諮詢完以後，就什麼都不用參加就是因為這樣，他幫助我太太多了。」（BY06 女）

「跟我一對一的那個諮詢師，就是很可愛，他大我沒幾歲，所以聊一聊以後，後來還有打電話追蹤，還滿認真的。」（BY11 女）

「我覺得講師都滿用心的，私底下我問他問題，他都很用心的回答我們，...老師其實都滿親切的。」（BY05 女）

「還OK。...至少要找入問，人都找的到，也都能提供幫助，我覺得這樣基本需求達到就很OK。」（BY02 男）

「人員態度還不錯。...講解的方式還OK。」（BY03 女）

「專業度、親切度很好。」（BY07 男）

「服務人員態度很好。」（BY09 女）

「都很親切。你只要有問題，他們都可以幫到你。」（BY10 女）

然而受訪青年認為，中心服務人數稍嫌不足，接待志工等協助人員在訓練上仍有進步空間，從進門引導、瞭解需求、提供協助、解決問題的一條龍服務，反而降低人力配置上的彈性。也有青年提到，諮詢師的人數與可預約時段較少，往往需等待較長的時間，若遇到求職熱潮，時常會供不應求。

「有時候大家堆在一起，變成是要找一個人，就要等前面的，有時候可能等很久，等了半個小時，還未必輪的到你，負責你的那位在忙的話，也不能去找其他人，然後如果剛好很多要找這一位，你也只能一直在那邊等。」（BY02 男）

「我第一次來的時候，其實不知道要往哪裡去，然後那時候帶領我的一個阿姨，沒有特別引導我去哪裡，我就有一點不知道我要幹嘛。然後後來

我就是領了號碼牌，進到諮詢的時候，我才知道要先填一份資料。」(BY10 女)

「我那天走進來的時候沒有人引導我，然後我就在一樓自己逛，然後就警衛在旁邊看我怎麼樣、跟我四目相交這樣，然後櫃台也沒人跟我講話，所以我就真的只是自己逛逛逛，然後再逛上來。」(BY11 女)

「約諮詢有時候會等蠻久的。...我去報名的時候諮詢員的時間都一下就滿了，我那位非常滿。...我覺得這邊的人都好忙哦，可以感受出來...非常感受的出來這邊的人都用一個很精簡那種扎實，但我覺得他們太累了，就蠻辛苦的。」(BY06 女)

(3)回饋與建議

A.活動時間可彈性挪增至假日

有青年認為，中心提供的各項服務都相當具有吸引力，然而對於平日白天要上班、上課者而言，參與的成本較高，既不易請假，在使用諮詢服務的次數上也有限制，若時間無法配合、預約時段彈性較少，難反映到需求層面上，對於青年而言，會降低使用的意願，也無法完整參與各項測驗和諮詢的事後分析。

「比較沒看到個人的課程，我感覺看到比較多的都是團體課程，變的是個人時間就會比較短，...因為個人諮詢參加有限次數，所以變成是說，我這次完了，要過一段時間我才能參加，可是你這一次可能我後面又有調整，因為我改完，不知道還有沒有什麼要改，這些可就是沒辦法排得太密集，時間也是一個因素。」(BY02 男)

「這樣的資源對我比較有限制是他在平日，跟他上班時間其實也是我上班時間，我不太可能請假。...上網看可以預約的時間又很固定，就是剩下幾點到幾點，都是整點到整點，但我可能這天有空的時間是五點半到六點半，上面又只能五點到六點，這樣我不就不能預約了嗎？還有每次都只能約一個小時，也許前一個人他只要半小時，後面的空檔就浪費了。或是像我第三次諮詢的時候，他說要幫我用測驗算性向還是什麼，光是前面的深談就已經快要一小時了，結果又只能再預約下次，我覺得他整個拉的時間太長了，所以我想要我快速有效率地找到我要的工作，所以他到後來我已經算了，我跟我自己溝通，我等不到再下一次預約去做那個測驗、等測驗出來之後確定更多更多的東西、細項的東西，所以對我來

講比較可惜的是我沒有完整做到那個測驗，或那個測驗之後我很想聽他怎麼分析這件事情。」（BY01 女）

B.場地隔音不佳環境可更強化

雖然舉辦的活動多元，中心服務人員、諮詢師與講師親切且專業，但受限於場地硬體設備，若中心舉辦參訪時，就容易彼此干擾，進而降低活動效果，因而青年反映諮詢室隔音狀況不佳，地下室場地較為悶熱狹小的情況。

「可能隔音要再好一點吧，因為有時候那個高中生一來，還有是什麼講座，非常吵，就是很吵這樣，隔音再好一點會好。但我覺得這是小問題。」（BY06 女）

「地下室那個場地超小，而且場地好悶，我想說一進來怎麼那麼悶，很不舒服，然後場地又很小，而且有些地方坐的人還沒有桌子耶，他是坐那種類似階梯式的那種，我自己也有嚇到。」（BY05 女）

C.職業模擬與面試模擬系統可強化推廣

中心的一大特色即為虛擬職業體驗、面試模擬以及許多人格測試等系統，青年們可以跨越自身的專業以及刻板印象，並且在短時間內接觸到相當擬真的職業現況，對於興趣的探尋以及職業的介紹有很大幫助。而面試模擬和人格測試，則能讓使用者提早熟悉面試情境，並強化對自身特質的瞭解。

「我覺得講解的蠻仔細的，而且是比較不會讓你覺得有壓力那種感覺，我覺得工作有些介紹的話，職業介紹的時候有時候就太多文字或者沒什麼圖片或不太有趣的話就給人壓力很大就覺得，啊這工作那麼痛苦那誰會做，但他就會給人感覺這個蠻正向。」（BY06 女）

「像我近視可能當不了機師，可以稍微去那邊體驗，原來當機師是這個感覺...本來以為機師不就是起飛開著降落就好了嗎？結果真的去體驗過後就墜機了，要真的去訓練過，學習之後，你才會給獲得這個職業的技能。」（BY07 男）

「還滿清晰、清楚的，在短短幾分鐘內跟你說這個職業大概要做哪些事。」（BY09 女）

「因為之前都不會想到說我應該要用因為我是讀理工類，所以比較不會對自己的儀容有太多的想法，所以就是接觸之後就會覺得我應該要怎樣讓別人覺得就是看起來整個人就是比較有精神。」（BY09 女）

D.職業模擬系統可定期更新與維護

有青年表示，雖然職業模擬系統運用高科技相當吸睛，但感應器的靈敏度尚有提升之空間，可以體驗的職業亦能更加多元，協助青年在職涯探索的道路上能有更寬廣的嘗試與選擇。

「職業模擬的地方，他是前面是個螢幕，然後下面是感應器，那感應器好像有一點不靈光。」(BY07 男)

「有一個虛擬職場體驗嘛，但是我覺得那個職場體驗裡面的東西跟我們實際上的接軌沒有太相關，那個系統感應我覺得也沒有感應的非常好。」

(BY04 女)

E.資源的整合與串聯宣傳

許多到中心尋求協助的青年對於政府所能提供的協助有基礎瞭解，且一致認為中心提供多元且專業的服務，能夠對於剛踏入職場或充滿迷惘者有相當大的影響力，惟若能將校園、各單位，以及具有各地特色的資源予以整併、擴大宣傳的平台與方式，更能對於青年職涯有更大的幫助，例如青年營隊、擴展合作對象、網路廣告與線上抽獎活動。

「我是覺得可以用營隊的方式，其實台北很多營隊，青少年那一種。」(BY05 女)

「我知道現在政府有一些有做補助，可以跟中心做結合我覺得可能會更好一點，就是比如說這裡釋放出一些資訊啊，或者是就是他們的課程就辦在這邊啊之類的。他們如果能夠提供三個月啊或是什麼免費的那種，就是教學啊，就是請那種專業人士來，就是比如說新鮮人限定啊，或者是那種待業限定啊這種的就是跟這個中心做結合可能會比較好。」(BY04 女)

「類似傳單，可以丟給系上然後張貼，再來就是網路放，例如 Youtube 的廣告，再來就是 FB 貼文，FB 很多那種貼文之後分享就可以抽禮物的。」

(BY08 男)

2. 中心成員訪談發現摘要整理

(1)成立緣由與人員背景

桃分署成立以來以全年全齡為服務對象，成立目的在提供更多民眾的職涯發展，今年以來則轉型專注在 15 到 29 歲青年為對象，在轉型期間仍接受各年

齡的幅度對象。與目前各青年職涯發展中心相同，各項業務項目都是採取委外廠商的營運方式進行。

「賈桃樂有三大塊服務，有策展一塊，都是標案；我們底下 B1 有劇場一塊；我現在負責的是經營管理，經營管理通常是比較大塊的，因為算是除了人力案以外還有課程、諮詢這一些。我們的標規算是訂的還蠻嚴格，現在就是委託出去的這些廠商，他可能他們會有一些些的壓力...我們也算是三大的標案，不同的廠商，承辦人也都是不一樣。」(BS02 女)

「從 103 年成立到現在，一直都是全民全齡，也就是小到小朋友的幼幼班、大到成人，是全民全齡的職涯中心，平均每年大概至少都有兩萬人次會到我們館舍來，所以整個館舍的容納量其實是很大的...今年已經確定轉成青年職涯發展中心，去年還沒有這麼明顯還是以全民全齡為主，但今年的部分就整個轉成青年職涯中心，所以整個連包裝的方式都會不一樣。」(BS03 女)

「因為我們是全民全齡，就是甚至有幼稚園、國小的小朋友，因為當初在想說職涯向下紮根，在國外教育裡面也都有職涯的觀念，就向下紮根，在這邊又跟 YS 的青年職涯發展中心的業務來...因為這個館是全民全齡，我們有服務青年，但比重不是像署所要求的那些比重，所以這個館算是蠻特別的。」(BS02 女)

「當時想把職涯觀念從小開始做紮根，才会有賈桃樂學習主題館的發想，真的在這邊實現，這邊基本上以體驗為主題，很多人都說這邊很像大人版的 Baby Boss，很多老師說學生在學校玩桌遊不知玩到什麼了，學生來到這邊可以自己做一些操作，不是只有在那邊聽講，對他們來講有很大的幫助。」(BS03 女)

桃分署經由委外經營模式下，分別由不同委外廠商負責策展、劇場及營運管理等三部分，成員具有就業服務經驗豐富。此類委外經營模式雖然可以減少政府單位的人力，但是委外廠商以招標需求為最終目標，相對缺少彈性。雖然目前桃分署委外廠商皆有非常不錯的績效，但若招標過程變更不同委外廠商，則能否延續既有的長期服務規劃，及維持穩定的服務品質，所存在的風險變數相對大。

「我之前是在像體育局類似這種，更早之前是在部會待過，就是交通部這樣子，但是公務經驗上應該也是十幾年了，不過這就是接受這種青年業務是頭一次。」（BS02 女）

「因為像說劇場它是劇團來（投）標，然後它就是演員來演，這個就不屬於我的營管人力。...我的營管人力現在配置十三個，有成立專辦三個...諮詢師的這一塊今年的標案只有兩個（人），因為我們這邊比較屬於館設經營的部分，比較多的課程安排、還有活動設計，策展、一些電腦的設備，策展跟劇場是沒有人力的。」（BS02 女）

「目前編制的話就是十一位是駐在賈桃樂的學習主題館，然後兩位的話是駐在分署那一邊。」（BS03 女）

「目前負責業務就是賈陶樂的整個營運，包含課程組、活動組的相關部分，除了硬體之外。我是去年一月份接賈桃樂的學習主題館，也超過一年半以上了，主要經歷接過教育部的UCAN（大專院校就業職能平台）計畫，我自己也是勞動部核心職能講師，在職涯發展這塊我一直都很關注，我也在104人力銀行、就業情報待過，所以在職涯的這一個領域上面形成一個很特別的脈絡，今年也剛拿到GCDF的認證，全球職涯發展師。」（BS03 女）

（2）核心任務與業務發展現況

A. 中心目前與企業、學校、社團或其他外部單位合作的情況

桃分署的特色除了全民全齡服務之外，「一站式的服務」規劃也是特色之一，在與就業服務中心結合下，相互之間轉介服務方式，提供尋求服務青年更為完整的就業諮詢與就業服務。

「成立還有一個更特別就是「一站式的服務」，希望像麥當勞那樣的精神，就是可以走進來我們一樓算是職涯的那個資訊區，先了解有哪些就業的設施設備，然後提供資訊，然後二樓我們就是就業準備區，就會教你怎麼寫履歷，我們有VR、AR這一些體驗，還有模擬面試的機器，再來三樓就是求才區，如果說大概都OK的話就可以直接上去三樓登記找工作這樣子。」（BS02 女）

「就是大量的經濟失業潮，因為竹科很多科技工程師想來領失業救濟補助，可是他們不敢走進來...為了因應這一些，他們想說那就是把賈桃樂的設

施建在一二樓，那他如果進來，頂多人家不知道他來幹嘛，所以就是我們那是當初就是成立的分署長他的一個 idea。」(BS02 女)

桃分署與轄區內學校的合作相當的密切，善用轄區資源成立包括中原、聯合、元培科大、中華、明新科大等五個分館，以及包括台積電、春池玻璃等分館，採用雙館合作方式，提供服務使用者更為多樣的職涯服務體驗。

「我們有五個分館，就是中原大學、聯合大學、元培科大還有中華大學跟明新科大，這五個分館就變成是賈桃樂分館，是無償提供他們設備，比方說要體驗的 VR、AR 軟體什麼的，我們都會提供給他這樣子，就是跟大專有合作。(參訪人數會加到賈桃樂的 KPI 嗎)沒有，他們就另外算。」(BS02 女)

「我們這邊還有另外一個特色就是雙館，我們跟台積電的台積創新館合作，比方說來(賈桃樂)這邊之後，我們會安排學校下午的行程可以去台積創新館(另有春池玻璃、太空館)。」(BS02 女)

「跟學校互動目前我們都是以雙館方式去做，學校來參訪可能有半天在我們這邊，半天會到他們那邊去，這兩邊都去。我們這邊主要是做職業試探、還有職涯發展這塊；去到分館那邊可以做科系的探索。也有分館駐點協助他們做志工培訓、諮詢。」(BS03 女)

桃分署因為成立時間比較早，現階段的知名度已經相當高，而中心成員仍持續在行銷方面做努力，更進一步將知名度及各項可提供的資源，讓更多的青年及使用者知悉。但受限於中心人力資源，現階段在企業部分的聯繫則是相對較為薄弱。

「行銷的部分來講的話，我們自己也花了很多功課在嘗試這些新的部分，最近請同仁自己在拍影片，而且是要求他們自己做，因為真的要行銷的好一定是要自己動手做，自己才能把這些投出去，很多行銷比較不好的是最後就是一直層層包出去給廠商做，好的廠商還會幫你弄個設計一下，不好的廠商就是反正你要我做給你就是。」(BS01 男)

「企業部分還是以就業中心為主，他們會到企業裡面去請他們開職缺或者是相關部份...我們比較沒有直接去接觸到企業的這一端。但企業部分對

我們目前的能量來說，其實是還需要看就業中心這邊銜接，或者是我們這邊的狀態。」（BS03 女）

B.對青年職涯發展中心各項業務的看法

a. 在職涯諮詢業務的推動看法

桃分署在轉型階段過程中，提供職涯諮詢業務的能量也相對較低，目前僅有 2 位職涯諮詢師，搭配其他業務提供包含心理測驗、一對一的諮詢服務。在未來發展上，已經規劃擴大推動職涯諮詢服務，以及將職涯諮詢業務往外推展。

「我們現在就只有兩個職涯諮詢師，大部分是因為受限標規影響，因為我們樓上會連結到就業中心，就業中心其實也有要諮詢的民眾，所以會有一方面轉下來到我們這...但不是主要來源只佔了 10 幾%，我們主要來源是採線上預約、電話預約，民眾這個部分佔了 80 幾%，從勞動部的青年調查報告裡面，青年就是完全不知道他要做什麼...職涯諮詢這一塊，是明年我們想要推動的一塊...諮詢服務這一塊要往外走，可能家扶中心、少年之家也都很需要，因為青年的範圍很大，15 到 29 歲。」（BS02 女）

「在職涯諮詢這一塊包含有心測、有一對一的、現在要發展小團體這（心測）。未來有幾場大型的活動，我們請諮詢師到外面去做駐點的一對一服務，目前在研究未來有沒有機會到駐點服務。」（BS03 女）

b. 在企業參訪業務的推動看法

桃分署現階段在企業參訪業務的推動相對較少，但由於採雙館參訪方式，仍為到館參訪青年或學生提供企業體驗的經驗，在未來轉型階段也已經納入更多與企業連結的活動安排。

「和企業接觸目前還會包含是不是有機會過去做企業參訪，我們第四季已經開始會需要做到企業參訪的部分...企業實習服務這個要看明年，那我們今年其實是沒有做到，大概往年沒有做到這一塊的銜接。就是剛剛提到可能到分館去駐點或者是一些比較弱勢的團體。」（BS03 女）

「今年另外還會規劃就像一日店長、一日健身教練、或者其他角色，希望朝向這樣子讓你去體驗一下那樣的感覺，在下半年目前還在規劃這一部分，明年這一塊會不會再擴大，就要看下半年的狀況怎麼樣。」（BS03 女）

c. 在職涯講座業務的推動看法

桃分署在職涯講座與團體課程比較沒有明確的區隔。就職涯講座來來看，過去一年總計約安排 144 場職涯講座活動，各領域主題的講座都有包含，諸如職場力提升、職場情緒、手做課程、產業講座，甚至履歷健檢、模擬面試、面試造型化妝等課程，也成為桃分署的一項特色。

「在我們設計想法本來覺得講座跟課程是一樣的，因為講座跟課程在發展署很明確的跟我們講，講座是不特定對象的，就像大師講座，比如說找周杰倫來到這裡講座；課程是比較明確的定義的需求，就像比如說教你怎麼寫履歷這叫課程，因為你可以很明確地去衡量那個東西。」（BS01 男）

「職涯的講座，一年總共加起來有 144 場...比方模擬面試課程、職場力試試看、可能也有簡報、產業分析，甚至手做的課程都有，還有職場上情緒上的管理。」（BS02 女）

「我們這兩年來找名人的年紀是越來越輕，那種影響力比較大，就像網紅，以前我們找的可能是謝哲青那種，可是現在找來的館長、統神這些人來，年輕人好像真的還是比較喜愛可以跟他們有共鳴的人，但是專業度會低一點點，以前對其他講座我們是真的希望他收穫、含金量比較高，但我們現在發現那個東西程度是降低，至少這兩年觀察下來，因為我們找來的人都是感覺起來講話就是對他們有共鳴，但共鳴有沒有幫助？這也很難去衡量。」（BS01 男）

「職涯講座都是以團體為主，我們的團體跟一般心理學上的小團體又不太一樣，因為團體課程大概十到十五個就已經很多了，但是一車來就是三十個人要拆也很難。課程部分基本上涵蓋面向非常廣，包含 DIY 手作，探索一些新產業的講座，有創業講座、有面試系列的、面試造型、跟履歷方面的課程。」（BS03 女）

d. 在團體課程業務的推動看法

桃分署特色之一的劇場可歸類為團體課程業務之一，在與學校方面參訪合作，更多機會的以劇場故事情境安排，提供各年齡學生適合的劇場活動。劇場活動並且結合中心的諮詢業務，進一步往下協助青年瞭解職涯發展。在未來轉型規劃中，配合青職中心服務對象專注在 15 至 29 歲清的規劃，桃分署也預計

將劇場的收看年齡調整。

「我們現在的課程有些是像是比較...也許我們可以找一些團體一起來上課。」(BS01 男)

「目前六個 YS 只有我們有劇場...劇場也算是這裡的一個創意...因為劇場是為了比較高中學生的劇目,其實青年像國中、高中青年他們在看的劇,大專生看戲是已經很少了,我們在設計的層級會比較低一點,就是國中、國小、幼稚園可以看的劇目,我們這次的劇目也蠻多的,大概有六、七個這樣子...」(BS02 女)

「絕對不會有人只想來看劇場,必須要搭配我的館設的課程,我們有一些 DIY 也適合小朋友...我們常常是客製化來訪的行程表,學校十幾個、二十幾個、或者一個學校一個班級來,就會跟他講說:「你早上導覽多久,然後來上我的 DIY,我們下午有劇場哦,你要不要看?」我們也會規定劇場要完成多少的技巧指標,他也不可能取消單單來看劇場...劇場也會搭配我們現在的諮詢,或者一些設施、設備,我們會去巡迴,會去校園、偏鄉巡迴。」(BS02 女)

e. 在履歷健檢與模擬面試業務的推動看法

桃分署設計以整體性服務的考量,規劃就業過程完成環節體驗,其中在模擬面試業務是桃分署廣為其他中心稱讚的服務,結合線上履歷健檢及線上模擬面試的設備與服務,除了協助青年職涯發展釐清之外,以實際體驗逼真的模擬面試方式,協助青年大幅提昇求職技巧,與求職能力。

「當初討論我們的設計是一個整體性,希望讓就業的過程每一個遇到環節這邊都要有,所以從履歷拍大頭照、到寫履歷然、連彩妝都有,希望就業過程遇到的都可以模擬、越真越好,在模擬面試的朋友就有履歷課程,模擬面試旁邊也有相關設計讓他照著這個東西做,如果覺得不足就可以來上我們的課程。」(BS01 男)

「配合青年他的求職技巧,我們會安排像是線上履歷健診,還有書面的,甚至就是彩妝的課程,這邊都會開,所以這些課程在業務推動範圍確實是有需要的,而且這些都是針對青年的職涯發展進行釐清以外,也要提升青年就業準備力,就是讓他們可以順利的就業,所以這些業務上其實都需要具備,有必要推動。」(BS02 女)

「從去年開始設計所謂三合一課程，先把你的履歷寄到我們這邊，老師會幫你做一些重要回饋；回饋完之後，當天課程請你穿著正式面試的服裝，再把履歷帶過來，老師現場會告訴指導的履歷、以及面試，甚至有模擬面試區的電腦。老師坐在現場就這樣一對一面試，然後其他可能會有一、兩位同學在現場做一些觀摩，那個衝擊是非常大的...今年度我們還增加了一個部分叫做 *all pass* 的一個求職競爭力的一個測驗。」(BS03 女)

(3)未來期許看法

A.青年職涯發展中心業務推動困難

由於青年職涯認識的不確定性，以及青年職涯發展服務對象的不明確，形成桃發署現階段業務推動的困難點之一；此外，桃分署現正處於轉型階段，服務對象由全民全齡調整為專注在 15 到 29 歲為對象，需要較為充足的時間來調整；且青職中心目前並非正式法令下的編制組織，在編制與法令任務不明確的狀況下，也可能造成青職中心業務推動的挑戰。而目前政府不同部門皆重視並投注協助青年職涯發展，致使青職中心在服務業務上與不同單位容易產生需要釐清的問題，都影響到桃分署的業務推動過程。

「青年的需求是很不確定的，我一直遇到很大的難度是青年對自己的東西定位不清楚，也不知道什麼東西有效，所以我們要一直嘗試不一樣的服務，通常會知道自己有什麼問題的青年，我們反而不需要擔心，最需要擔心的是根本不知道自己的問題是什麼，宅在家裡六個月都不會踏出門的才是我們最希望服務的，但是這種人偏偏不會出門，我們沒有辦法掌握到他的需求。」(BS01 男)

「是不是可以鎖定在十五到二十九歲為服務對象，這樣子可以更聚焦在做青年服務；第二個部分就是在量的部分，是不是可以不要到這麼大的量，目前是用最大的容量在做計算，可是一個館是不可能到這麼大的容量，怎麼樣在質跟量上面做一些均衡。」(BS03 女)

「我們提供服務的年齡層是比較廣，所以我們現在做的事情也是在收斂，覺得這樣子來講包袱比較大一點，因為不同的對象他們需求是不一樣的，我們能提供的服務還是有限的，我們第一個慢慢的希望再把資源投入定點在青年。」(BS01 男)

「現在在處理青年職涯業務的單位真的很多，可能各都（直轄市）政府都在做，大家其實還是會有一些競合的問題，也是我們現在開始慢慢面對挑戰的部分，因為從北到南都有在做，大家做的東西都不太一樣，其實我們都在摸索甚麼樣的方法比較適合年輕朋友，辦夏令營也好、還是辦講座、還是什麼東西，但是這個東西有的時候有效、有時候沒有效，或者今年有效、明年就沒有效了，但大家都在，做會比較、會競合，也是我們公部門會比較有壓力。通常我們編列預算，比如說起標案、然後執行，但是通常做到一半的時候就發現，狀況變了，這個時候硬著頭皮繼續做，還是要把標案做完，這個是我們其實蠻大的壓力。」（BS01 男）

「青年職涯發展中心畢竟不是編制的組織，就業中心有法令編制的組織，有明確法令執掌、要求跟限制。青職中心比較像是一個專案，隨時都有可能沒有了，對長久發展不利；另外是和就業中心競合問題，就業中心是法令規定，青職中心在做很多就業中心沒辦法完成的工作，可是畢竟不是編制型組織，可能跟法令上規定要做的事情會產生衝突，譬如說轉介這些問題，個案是就業服務中心他們做比較好、還是我們青職中心做比較好？會有分工問題。並且容易受到主事者更替的影響，可能換主管、或長官他的想法不一樣，完全是沒有長久的一個發展性。」（BS01 男）

B.對於青年職涯發展中心的建議

桃分署中心成員建議，適度區隔政府單位在青年職涯釐清的工作任務，諸如教育部與勞動部的整合工作，且青職中心的核心業務項目同樣檢討及釐清，目的在建構更為清楚的工作任務。

最後，青年職涯認識的工作多元、且複雜，對於青年服務需要更多時間的陪伴與溝通，而青年職涯中心被賦予過多的任務，尤其是服務人數的任務要求，相對的壓縮陪伴青年認識其職涯的空間。質量並重的要求有其難度在，若要求服務數量的提升，除了需要相對應提供更多的人力與資源之外，也需要給予青職中心發展的時間；另一方面，若可以思考適度降低量的要求，而從體認青年職涯發展的困難度，往質的服務發展來規劃，對於每一個尋求職涯發展協助的青年而言，應該是更為適合的服務方案。

「現在學生在學校待的時間是越來越長，勞動部跟教育部的一些分工的部分，覺得可以再更清楚一點點，因為現在有的其實大家都在做的東西有

一些是重複的...跟教育部如果把一些青年職涯服務整合的好，前面做得很好的話，其實在青職中心這邊不需要再做太多東西。」(BS01/BS02)

「像館舍的風格是不是年輕朋友喜歡的，因為對年輕朋友來講可能太沉重了，可能就是我們整體館舍的風格上就要做調整，設備來講，我們的策展的東西比較多都是互動的...我們也希望更多的資訊化...我們希望慢慢把實體能虛擬，因為現在年輕人都在上網，大家都用手機，所以我們都希望在網路上可以被他們找得到的，甚至很多 WIFI 網路可以使用，這是我們在下個階段的設備是希望再虛實整合階段會更強。」(BS01 男)

「其實我覺得核心服務指標不用這麼多，以我來看核心指標叫核心指標，八個就不叫核心了，太多了，只需要把一些原則性的訂出來之後，讓我們自己去嘗試、去處理一些東西就好了。」(BS02 女)

「量的部分目前我們已經做到了，在這兩年裡面我都跟同仁說，我們更希望做的是到質，可是量又是被要求的，我真心非常希望是質的部分。為什麼會發展這些活動，主要就是希望透過這些活動能夠讓孩子們可以更深入的去瞭解他自己，質的部分我們只能夠一步一步往前走，沒有辦法看到立即性的(成果)。」(BS03 女)

「青年職涯發展其實是需要到比較深度的，因為要做到深度的服務，那量勢必就不可能做得很多，所以說要怎麼兼顧？一定是要先做出一些質的東西，然後才會去把量做出來...其實我覺得質量，真的是需要平衡，我們希望是求質沒有錯，可是我們現在是完完全全被政府的 KPI 所限制...你會發現就是立法院審計單位要求，他要看你質嗎？不可能...」

(BS01/BS02)

(三) 中彰投分署青年職涯發展中心暨創客基地

1. 青年訪談發現摘要整理

團隊彙整青年受訪者在各項服務的使用經驗與看法，歸納為有使用經驗者的正面、負面態度與沒使用經驗三分類，整理如表 65 所示。

(1)資訊管道來源與資訊呈現

A.首次接觸中心的管道：

十位青年初次接觸青年職涯發展中心的管道以親友介紹較多，其次是就業服務站、就業博覽會等求職管道的推薦，有兩名青年分別是在外地求學時接觸當地 YS 而後尋求家鄉的鄰近中心協助，亦有從學校、諮詢師介紹得知，或參加活動中心協辦的活動而進一步參與的青年。

「之前在台北的時候有去那個台北青年中心。我去聽演講，因為剛好我同學在那邊當志工，他找我去聽演講，然後剛好快畢業了，想說去聽聽看好了。... 是台北那邊的志工姊姊跟我講台中也有的。」（CY02 男）

「那時候我很不知道自己要幹嘛、想要換工作又不想要一直做同樣工作，所以我就很迷惘，那時候剛好朋友之前來做過，就介紹給我。」（CY03 女）

「剛好從朋友的口中了解到。就是聊最近在幹嘛？講到最近我們要幹嘛，就說這裡也有個據點。後來就是那天剛好跟朋友有約，說可以來這邊，那天好像剛好有一個活動就來參加。」（CY07 女）

「因為我媽都會傳給我。... 就想說可以多聽聽講座，看那個專業的就是其他人他們的想法，還有他們怎麼安排自己的時間。」（CY10 女）

「這據點是經過我們那時候的科主任，他告訴我們這邊有一個就業資訊博覽會的志工需要招募。... 這邊督導跟我們科主任講，我們科主任再告訴我們這個消息，我們幾個好朋友一起報名。... 那我們就參加這個，第一次是這樣子知道的。」（CY08 男）

「那次好像是督導發訊息到我們學校，有一個老師就傳到學校的教師群，後來我們班導有提，截圖貼到我們班群，因為那時候我參加一個營隊，他需要服務時數，我剛好缺服務時數，我就想說找一個學姊陪我去，第一次跟他們接觸是那一次，再來之後慢慢的督導什麼活動就會找我們，就到現在。」（CY09 女）

「我是從諮詢師那邊知道的。... 我跟他是在我高三的時候跟他認識。」（CY01 男）

「一開始是因為我會有跑圖書館的習慣，因為國資圖他有時候會辦講座，我記得有一場是謝祖武，辦在國資圖的演講廳，那個要上網報名才知道。」（CY04 女）

「因為最一開始我會參加是因為我們是長照系，那時候就有跟 YS 合作長照課程活動，就有參加。」（CY05 男）

「104 年創客的活動，就接觸這邊，那個時候跟草屯工藝所，兩個一起合作的活動，就認識了一些人。... 我那時在台中的話是先參加創客，認識裡面那時候的督導還是經理，再來有接觸一些他們的活動，所以那時候就帶我學弟他們去參加一些團體的課程或是參訪，那時候在台中是這樣。」（CY06 男）

B. 資訊平臺的呈現與介面：

多數青年都是藉由官網接收資訊，包含講座內容、創客活動、講師介紹等，官網在設計上簡潔明瞭，不會有過度雜亂的資訊呈現，透過欄位分類涵蓋中心所提供的服務項目。臉書也是青年獲取中心訊息的重要平台，由其可以滿足青年的使用習慣，即時的、以圖文並呈的方式呈現最精華的資訊。

「做得滿不錯的啊，因為他們有做一個行事曆，就是類似一個 google 日曆，每天都寫不同活動，其次是可以看到一覽表，大概都是前一個月開始報名，就滿清楚的。」（CY06 男）

「用起來很方便，沒有太大需要調整的地方，很容易讓人家一目了然。... 可以很清楚知道這個課程重點是什麼，要上什麼，需要準備什麼，大概會用到的東西大概是什麼？時間、日期。」（CY07 女）

「當初是覺得蠻方便的，就是因為他還會寄信到我的信箱裡然後會通知這些我覺得都還不錯，因為那時候也蠻忙的，所以其實我不太會就比較不容易 miss 訊息。」（CY05 男）

「臉書資訊比較即時，如果有課程，因為很容易就額滿之類的，官網可能只是想到才會去看或者需要報名才會進去，可是 FB 是每天滑啊滑，你就知道有課程之類的，你就可以馬上預約。」（CY03 女）

「臉書也會有一些推播阿。... 因為他們都有取一個 slogan，每一個不同他們都有自己的 slogan，所以就還滿清楚的。」（CY06 男）

「臉書是跟其他方面是因為開始上課之後他們有提供一些管道可以得知活動訊息才知道的，臉書的話他會放一些上課的資訊、提早放出來的話還 ok，我覺得還不錯，有在放活動照片，有一些我們上課的照片。」（CY04 女）

「因為以年輕人來講，手機打開第一件事情就是開 IG 或 facebook。」(CY01 男)

不過也有青年認為，官網的內容呈現過多資訊，建議可以增加大標題，簡潔明瞭去提示，並強化突顯幾項主軸服務，例如有青年表示，無法快速找到預約諮詢的介面，在登入報名的設計上亦可以簡化、降低使用成本，例如忘記密碼只能透過致電中心服務人員解決。此外，Youtube 頻道成立時間尚短，青年認為在內容規劃上還可以更加多元。

「它是內容多，但全部都太多，全部都是重點啊。然後它沒有一個大標題可以表示出這段重點到底是什麼。」(CY08 男)

「我覺得有點不清楚。...我最近就想說要找時間來諮詢，可是一開始我就不知道要去哪裡找，所以我就全部點開來找看在哪。...我覺得那他的行事曆看下一個月之後，然後再回來他就會變回原本那一個月。」(CY10 女)

「官網操作介面還算清楚、分類還蠻好找的，只是有時候忘記密碼會鎖，就要再打電話請他解鎖，我想說有沒有其他方式可以、忘記密碼還是甚麼其他方式可以比較方便，因為他是必須要致電請服務人員...萬一禮拜一他們休假就比較麻煩，如果你那一天又需要報名課程的話。」(CY04 女)

「我有大概去看一下 Youtube 的影片，我覺得 Youtube 比較不吸引我。」(CY05 男)

「youtube 算是剛設立，影片還沒有很多耶，因為他是最晚的，從網站再來是 FB 再來是 line，最近才開頻道，頻道會開但是我滿少上去看的耶，有看過幾個但是就是參訪一些簡單介紹的、還蠻簡短的，我覺得還 OK。」(CY04 女)

(2)服務使用經驗

A.職涯諮詢：

許多青年對於職涯的方向十分迷惘，對於生涯規劃沒有信心，興趣的探索並不明確。透過職涯諮詢師提供專業的、客觀的第三方建議，幫助青年們更加瞭解自身優、劣勢及喜好，並提供強化與改進的方向。

「對我來說它比較像是一個週期性的檢視，我可以知道我這段時間，對自己的了解還夠不夠深，或者說我有沒有改變是我自己沒有發現的。...我覺得國高中就開始推廣的話效益會很高...如果你從國高中就開始知道，哪些產業是你非常喜歡你開始去試，如果你之後發現這事情不適合的話，你到大學還可以再轉換。」（CY01 男）

「其實我有想好一些目標啦，但是可能我需要人家給我一些鼓勵，或說我這是可以的。」（CY02 男）

「就是更了解自己一點，其實很迷惘的人都很希望，希望有個上帝視角可以告訴你應該要往哪邊去，可是這是不可能的事情，你要自己去思考，因為人生只能對自己負責，我也不知道我做的工作或者我走的路對不對，可是我只能覺得我自己有嘗試過，那我就覺得沒有遺憾，至少嘗試過後你不喜歡、那也是一個經驗這樣子。...我覺得這邊最大的特點就是比較對你個人可以量身打造的感覺，就是比較針對你個人，我們就是來談論你這個人這樣子。」（CY03 女）

「有時候會有一點生活的部分覺得會去諮詢，會去了解多一點管道，因為可能老師講沒那麼詳細，這邊有資源可以去詢問。...那時候因為是對方向沒有到很了解，不知道我到底要往哪種方向走，所以順便來這邊就照那個參考出來的人格特質，我覺得我可以成為哪一方面的職業，該走哪一路。之前有讓我做過一些性向測驗或職涯探索的題目，一百多題，還有職業的分類，寫完之後告訴你的人格特質，可以去詢問目前以後要從哪一條路發展的那種。」（CY07 女）

「可以更理解自己的一些個性上的特徵，或是比較可以解一些未來的迷惘。...他從中會分析我的強項跟弱項，可能個性上，就弱項告訴我怎麼加強，現在就是在努力。...藉由職涯諮詢以後，我才更了解未來升學和工作規劃，因為職涯諮詢到後面他有一個是關於職業的選擇，他有分析你是怎麼樣工作的人，那藉由這樣子，那時候特別去思考。」（CY08 男）

諮詢過程輔以牌卡等方式，引導青年增強對自我的認識，肯定其具備的能力，並與職業需求相連結，對於許多迷惘青年而言，要了解喜好並不容易，但歸類出沒有興趣的領域相對容易許多。因此有青年表示，若能夠更早接觸，將

對未來規劃更有幫助，而諮詢師的背景如果可以提供介紹，也更能幫助青年尋求有相關經歷或符合需求的專業人員。

「像我的話要選最喜歡最有興趣的可能很難，但是你可以把不喜歡的剔除，這樣就蠻容易的，所以就是把不喜歡的剔除，選你最喜歡的，然後你再慢慢選慢慢選，還有一些就是你覺得你現在有的能力，那你在對到你想要去的工作，你覺得你還需要增加甚麼樣的能力之類的。」(CY03 女)

「早知道就早了解自己，因為像很多同學，他其實對未來很迷網。」(CY02 男)

「我比較希望就是比如說像職涯諮詢的顧問啊，可以知道說他以前為什麼甚麼服務過還是甚麼，他的專長是甚麼之類的，這樣我就可以更清楚明白我想要往我的問題是甚麼，我就可以找這個顧問這樣子。」(CY03 女)

B.企業參訪：

青年參與企業參訪主要可以分為兩類，一類是藉由接觸不熟悉、好奇的領域，瞭解與自身專業不同的企業，另一類則是實際踏入與所具備能力或興趣相符的企業，透過導覽人員專業的講解，對於企業的運作能有深刻的體會。也有青年在參訪的過程中，不僅獲得了相關領域的知識，甚至與該企業的經營理念產生共鳴，並將觀念落實至生活中。

「第一梯次是上個月的，上次參加機房、車床的公司，...那個是請假去，在平日，但是我就很想看那間公司。...我覺得就是對業界不瞭解又有興趣所以才去了解看看，因為也很少有機會可以參觀大企業內部，就有特別去看，其實還不錯，因為其實那裡的他講的很清楚，他們也有特地做簡報介紹企業的內部升遷，他們產業產品，他們客戶甚麼都講。」(CY04 女)

「參訪南投中心，再去中彰投分署那個職訓局嘛，介紹職訓局有什麼規劃、課程、報名活動的管道，各個公司參觀，因為職訓班中心也滿多股的啦，不同股不同股有不同東西，那像我在大學期間比較常待在汽車股，以前這些東西就都很熟了，那只是說我去看看。」(CY06 男)

「早上來在中心，介紹一下中心的活動內容後就搭車到中興新村那邊的研究發展中心，到那邊企業去參觀，那邊企業主要是做有機的那種生物鏈的，讓蟲比較不容易靠近，但不是基改就對了，就是無毒的東西，參訪

完之後，再去另外一個地方聽環保吸管，有點像甘蔗渣吸管。」（CY07 女）

「我覺得就是，現在環保議題也很嚴重，所以從那次之後身邊的朋友跟自己會開始做一些比較環保的事情，我們會自己帶吸管、帶杯子去裝，或者是我們現在已經開始不太用塑膠袋、吸管跟筷子，基本上，我們出門就是會帶著，就是不會再用那些。」（CY09 女）

企業參訪受到時間、空間、專業領域甚至企業機密的限制，讓參與的青年深感可惜，渴望更深入的接觸，但他們同樣認可這是認識企業最好的方式。受訪青年表示，參訪過程中可能因為怕打擾企業的工作過程，因此無法使用麥克風等設備，所以在講解上會因隊伍較長而不亦傾聽。而不同科系、不同背景的青年，偏好的參訪單位也有所不同，有青年期待可以參訪媒體業，親眼見證螢光幕或機器背後的真實模樣。也以青年提到，希望企業參訪可以提升至實習或求職機會的媒合，更能整合資源協助青年。

「因為企業參訪我大學的時候也去過很多，去過蠻多間的，其實企業參訪主要就是看一些他們、沒辦法很深入只能這樣講，因為我只有去過一些、光陽啊，還有去過裕隆，其實真的沒有辦法很深入，因為她們也有企業機密還是甚麼的，你就是只能看看工廠、看一下而已，真的沒辦法很深入。」（CY03 女）

「想要就是中心多辦一點，嗯，廣播電臺或者是電視臺參訪那一類的。...之前好像有看過中心有辦過廣播電臺，可是因為最近就一直看就都沒有我喜歡的企業參訪，因為對廣播也蠻有興趣想要去看看。」（CY10 女）

「我覺得參訪不算很深入，但是算是一個蠻簡單可以認識企業。」（CY04 女）

「講解過程是 OK，可是我覺得參加一個我不知道是太多，還是怎麼樣，就是真的就是隊伍拉很遠，可是講的人也沒有用麥克風，他就是直接講，那後面的其實笑、講話、什麼很大聲，然後前面在講的，他們應該也沒聽到吧，就會覺得應該還是人不要那麼多人，應該會好一點。」（CY09 女）

「我覺得最好可以結合企業參訪，給那些有興趣的人先看一下企業的環境，如果你有想要，那問一下有沒有機會開放幾個實習的名額，或幫忙媒合。」

(CY04 女)

C.職涯講座：

講座是青年使用最頻繁的服務，在主題的規畫上，許多青年都認為名人生命經驗的分享，帶給聽眾心理層面的收穫以及職涯規劃的啟發，不同領域的介紹則使青年的眼界更寬廣。講師也可以針對不同年齡層的需求給予回饋和建議，讓青年可以把講座的資訊連結並落實到生活中。

「像名人講座，比如廚師方面，他們大部分都是分享生活或者經歷，所以這方面說實在要應用工作、就是為人處事方面比較多。」(CY04 女)

「職涯講座我覺得還 OK，時間也不會太長，我覺得兩三個小時都還 OK，因為他大部分都辦在下午，地點也算蠻方便的，內容的話我覺得都還算有收穫，就是都是不同產業，都會有講一下他們作品啊或是產業，他經歷這些公司他的工作生活這樣子，我覺得都還算有收穫，因為我可能不了解專輯設計在做甚麼之類的，就聽他們分享這樣。」(CY04 女)

「我記得官網上有個活動好像找藝人來演講，講他人生經驗，我聽我同學說她有來，講他怎麼面對壓力去舒解，從低潮上走出來，我覺得這種演講都還滿適合... 相較來說需要找工作的人可能他的心態可能都不會太好。」(CY02 男)

「因為我其實一直聽這種講座，我一直覺得像我們現在做專題都會有一些不一樣的想法，可能他們比較沒有看講座所以可能想的東西，就跟我想得比較不一樣，我想得比較現實層面，他們可能就一直在他們想像的空間。所以我覺得聽很多講座之後，會讓自己覺得更了解這個世界，有時候是你想像，但是實際上並不是這樣，覺得講座對我很有幫助，會讓我更了解這個世界。」(CY09 女)

「因為那一場我有問他說，那對於高中生有什麼建議，那時候給的建議是說，我們第一個做好的事情是要做好家事，那從做家事中有很多的道理出來，像是時間的管理，怎麼用最短時間去完成那件事情，所以才特別有印象。」(CY08 男)

雖然多數使用青年對於講座的講師、內容、流程安排都給予正面肯定，但也從多次的經驗中，提出可以邀請更多不同領域的講師，拓展青年的視野，從不同的角度切入職場需求，並能增加講師與聽眾的互動，例如有受訪青年認為，對於學生族群而言，更會渴望透過講座探討升學目標與現實社會的落差。

「因為我那幾天參加幾次活動下來，我發現請的講師會比較偏向人資或企業，但是比較少偏向非營利組織，因為非營利組織他們用人用心理類或者社政類，他們看的東西看得會不一樣，可是請的都會是比較偏向人資或大企業，他們看的當然會更有落差，不能說完全不實用，但是會有一些落差的地方。」（CY05 男）

「可能互動可以再更多一點，那場每一個人可以寫一張紙條，寫上去問問題，抽到的人數限制只有五個人還是十個人，最後的話如果有帶球的話可以給張泰山簽名，也可以過去跟他拍照，因為現場的人數很多，不知道是不是說如果只有抽五到十個，會不會對不知道會延遲到行程，感覺人會比較少。」（CY07 女）

「主題的話，我覺得可以講一下升學部分跟一些目前的情況，升學應該我們這年紀還蠻需要的，因為感覺現在的世界就是現實樣，我們沒有辦法去改變什麼，我們學東西可能就只是一直應付考試，我不知道我學那個東西要幹嘛，我必需學他，因為我要考試，所以是不是可以改變現在的狀況，讓大家知道自己到底在幹嘛。像我現在讀書都不知道自己在幹嘛，但就是要讀，我覺得想聽類似這種分析。」（CY09 女）

D. 團體課程：

團體課程不同於職涯講座課程，更著重於青年在講師的帶領下交流互動，藉由分組或小型課程的模式增進學員討論、合作與分享的機會。參與青年皆認為較強的互動性對於學習上的幫助較大，小組的經驗分享更為深刻，也有學員因而拓展人際網絡。此外，團體課程也提供青年學習不同領域技術的幫助，可打破固有思想、嘗試新事務，培育能力並運用到生活中。然而有青年提到，中心各地舉辦的課程不會重複，然而若兩地相隔較遠，會影響青年參加的可能性。

「團體課程因為是團體的，你可以藉由一些老師上課提問啊，或者一些活動分享可以知道別人的生長歷程、或是別人，因為有的是還在工作，所

以她學的科系跟他做的工作，或是他以前遇到甚麼事情，就是團體課程的話比較多分享，可以知道別人原來是這樣子。」CY04 女)

「團體課程學到很多平常不會學到，像那種機械設備操作，還有一些手工製品的那種製造，那種基本上生活上接觸不會到太多，所以可以來這邊可以多認識多學習多了解，然後通常對那種手作會比較有興趣，那有些是對電腦有興趣，那這邊剛好都有那種課程。」(CY07 女)

「印象最深刻的話，有一個桌遊公司的老闆來跟我們做分享，然後他帶桌遊給我們玩，見識到他們的桌遊好好玩，我是對那一場印象比較深刻。」(CY08 男)

「因為我們要做專題，然後要拍影片，就是類似微電影那樣，我們需要雷雕，然後就是督導他們跟我說你們先來學基本繪圖，因為雷雕需要自己設計，我們那一天就是找了三個同學一起來上課這樣子。」(CY09 女)

「我們同一桌我們通常都會基本上有認識，我大概可能下課後我還記得你是誰，下次也許會見到，大概都會有連結，私下會成為朋友之類的，通常不會像那種上課下課就散了，通常會比較熟悉一點啦，比較會有一種同學或朋友，我們是一個團體的概念，因為他們分組通常會進行一些任務或活動，就會需要一些團體的人際。」(CY04 女)

「希望南投那邊的課台中也可以開，因為南投對我們來講實在太遠了...像之前有做無人機還有一些木工方面的應用，還有很多就是他有一些 DM 上面都會有寫南投是哪些，我同學跟我都表示很有興趣可是他只開南投，然後我們問志工說有機會台中也開嗎？他說通常不會重複。」(CY04 女)

中心設有 Youtube 頻道，可以拓展使用者的選項，然而團體課程手作與小組互動的特性無法展現於此，因而有青年提及，團體課程幫助雖大，但礙於時間與空間的限制，會增加參與成本。

「中心是根據老師的需求，所以有時候時間會卡的期較奇怪的點，譬如說三點到四點，...或是早上可能九點到十點，這種比較奇怪的時間，然後活動大概差不多一個鐘頭，...所以如果像我同學住比較遠，就覺得不太方便。」(CY02 男)

E.履歷健檢與模擬面試：

中心提供履歷健檢與模擬面試的服務，由諮詢師在職涯諮詢的同時，協助青年修改履歷，包含如何強調自身的優勢與經歷、如何加強面試的談吐與應答技巧等，同時也有透過團體課程的方式提供教學，一方面可以改進自己的履歷，亦可以從他人所遇到的狀況中汲取經驗，但也有受訪青年提到，若能讓每一位參與課程的青年都能實際與講師進行模擬，會比單純在旁觀摩更有收穫。

「對寫履歷跟自傳會更了解到一些眉眉角角，然後應對的方式。」（CY02 男）

「我覺得聽完老師講的東西跟自己打出來的可能會有落差，所以我想說就實際來被面試看看，然後再看看我的履歷還有沒有需要修正的地方。我覺得講師們就是很用心在告訴我們重點該怎麼去寫我們的履歷，然後面試的技巧也都是，然後我比較喜歡的就是實際就真的是履歷健檢。有一對一先一對一講，我覺得這是很喜歡，因為才可以知道說自己的履歷該怎麼去寫很完整。...以履歷健檢來講，我覺得多人的話其實也有好處是我可以去認識別人跟別人看看別人怎麼寫，或者是去瞭解別人的撰寫方式，我覺得這是還不錯的地方，可是如果就是就像我剛剛講的如果要針對個人，我會覺得幫助就比較小。」（CY05 男）

「我覺得履歷面試這件事情可以多增加一個一實際面試這樣，因為那時候我的活動是從每一組裡面挑一個，所以等於只有三個人被三位面試官去面試的，然後其他人就是在後面看，對，我覺得那個實際做跟後面看其實有落差。」（CY05 男）

F.人員服務：

受訪青年一致認為中心服務人員親切且充滿熱忱，在提問解惑以及活動的行前通知都做的鉅細靡遺，使青年感到非常窩心。有青年提到，中心同仁縱使三個月未見，也能輕易叫出他的名字；對於職涯以外的教育部計畫書撰寫，也很樂於協助與輔導。

「我覺得這裡的人雖然也算是有一點政府的單位，可是我覺得這裡的人都蠻親切的，尤其是外面工作人員、他就給人一種他真的很喜歡這份工作

的感覺，他好像都蠻開心的這樣子，我是覺得這還蠻重要的。」（CY03 女）

「我覺得都很好，有些講師還蠻年輕我很驚訝。接洽部分是還 OK，大部分都會電話或者電子郵件，都還算很清楚，環境還 OK。」（CY04 女）

「這邊的人是覺得都蠻不錯，都好相處，有問題都會馬上回覆我，甚至會願意直接去裡面找人來為我解釋。...我對課程有問題，想要瞭解老師的一些狀況，可能就來詢問，他們馬上就幫我做解釋或介紹。」（CY05 男）

「很親切，那有問題的時候，他們都會幫我們解惑。之前我有一些對未來的路線，我要走哪一條路不太了解，那我去問，他們也很認真、很親切的幫我回答。」（CY08 男）

「就還滿溫馨的，...這邊就像個家，...來這邊可以舒服的做事情，這邊跟人員的互動都還不錯，又會認識一些其他的人。...我有跟另外一個朋友申請教育部的 U-STAR，寫計劃書是由這邊的督導員輔導。」（CY06 男）

「覺得還不錯...剛才那個老師三個月沒看到我，剛一看到我還叫出我名字。」（CY02 男）

(3)回饋與建議

A.課程多元環境舒適

有青年認為，中心提供的各項服務涵蓋範圍非常多元，有助拓展視野並學習到新技能，在履歷的撰寫、職涯探索上能夠提供具體的幫助，空間的設計溫馨舒適，課程安排和機具使用上，都設身處地的為青年著想。

「滿意的話我覺得還算課程蠻多元的，就是蠻多方面，不同企業啊或是不同課程，有些像是手做的我們根本沒有接觸過，有些是藍曬，那個我從來都沒聽過，是因為有上過課才知道這東西，...有時候是增加自己興趣，有時候是打發時間，就有時候像假日就多學習一個東西，或是認識同學之類的也好。」（CY04 女）

「課程都免費不用出錢，然後又可以免費借用設備使用，3D 列印機、切割機都可以借用。」（CY06 男）

「我覺得還算滿意，之後有同學或朋友、以前同事他們也想要轉職，他們可能會有履歷或其他方面的需求，我就會推薦他們可以來這邊。」（CY03 女）

「從每次活動中，對我來說都是一種學習，他一直有活動，所以就這樣一直學習下去。所以期待就是有活動吧。一個可以 social 的空間，這是最喜歡的地方。那其他像是講師跟這邊的書，或是環境、活動，都很滿意。...中心就像是礦坑吧，因為越挖寶越多，可以學習。」（CY08 男）

B. 職涯諮詢時段與服務人員或可增加

雖然舉辦的活動多元，中心服務人員、諮詢師與講師親切且專業，但有青年反映職涯諮詢的預約需等待較長時間，且只能看當月的預約空檔，對於急迫或有長期安排的青年來說，較難即時滿足其需求。

「等很久...因為我最早其實是來最早最想要其實是職涯諮詢...結果好像等了快一個月吧，所以中間我才去聽講座。...因為我去那個填網路回饋單，我看老師滿多的，可是我不曉得為什麼時間會稍微好像要等比較久。」（CY02 男）

「因為還沒有時間。因為我最近去看就只有那時候只有 25 和 28 號的一些時段而已。...但約不到，且只能看當月的。」（CY10 女）

C. 滿意度調查影響報名資格

為了瞭解青年們的參與感想、課程回饋以及對於整體環境的看法，中心準備滿意度問卷供參與者填寫，做為改進和強化的資訊來源，然而有受訪青年提到，滿意度調查有紙本和電子檔，有時候會重複發放，若因填畢紙本而未填電子檔，則會影響下次活動的報名資格，不僅資源重覆消耗，參與的成本也提高，未來或可考慮統一模式辦理。

「滿意度調查系統，我覺得這個系統，...他有時候會發紙本，有時候又會說電子檔，上次有一個狀況是他發紙本然後電子檔的時候又叫我們再填一次，我就覺得那要不要直接統一，要嘛都紙本，要不然都電子，有時候系統也會怪怪的，我們上次就遇到一個情況就是紙本已經交了，又要寫電子，沒有寫滿意度調查的話，就是不讓你報課程。...剛好要報課程他就是卡住，我就直接打電話說可是我們上次已經講過了為什麼還要再填一次，再填一次可是系統又不讓填，他滿意度就是卡在那邊。」（CY04 女）

「報名完會有一個問題，他有那個，就是問卷的勾選，在這邊已經有先寫過了紙本的，路上再寫一次，就是麻煩。那一場活動的回饋問卷，對於

講師或是環境的分數，跟最後的心得。那在官網中也還要再填一次，你要報名下次的活動的時候，就必須填完上一次的活動」（CY08 男）

D. 志工活動成效良好可擴大辦理

中心提供的志工教育訓練不僅可以培養志工成員的專業能力，也強化其人際溝通與團隊合作精神的實踐，更能協助將中心的服務需求拓展給更多需要的人，而目前升學政策和服務學習課程，都要求青年須具備志工服務時數，未來或許可以結合並擴大辦理。

「會有志工的教育訓練，還有一般開的那種課程志工也都可以去參加，只是看個人的意願還有時間... 會有有關於電腦的那種操作，之前也有上過溝通課程類似的東西。」（CY07 女）

「它很多不同的課程，有幾個是關於身、心理的探討，另一個是對於未來的規劃的講師，來跟我們講，還有是團隊的... 就是志工營他有分各個小隊，從中隊小隊就可以學習到怎麼跟人互動。」（CY08 男）

E. 整合校園管道並強化宣傳

許多青年都認為中心在宣傳、提高知名度上稍嫌不足，若能在求學其間或更早就獲得資訊，對於自身的職涯規劃會有更大的幫助，因此建議中心可以多與學校合作，不僅能更有效率的推廣，亦可直接面對目標族群。另外可以針對年輕族群常用的平台投注更多的宣傳心力，如 Facebook、Instagram 等。

「我覺得中心這邊算是推廣度比較不足一點，因為其實並不是很多人知道這種地方的存在，我也是因為認識諮詢師，我才會知道... 等於說這些資源都是在空燒。... 我覺得直接跟學校配合是最快的... 如果從學生出路的方面來著手的話，學校不可能會不關心學生以後的未來主，學校應該也會很樂意跟中心去做配合。」（CY01 男）

「覺得可以推廣，就是類似一個掛名辦演講，可以有學校一起掛名，然後讓學生知道... 可以辦些活動啦，譬如說在中心這邊其實滿多的，可以透過發傳單啦或是來聽演講，譬如說聽幾次演講可以抽小禮物之類的來推廣活動。」（CY02 男）

「希望再推廣更廣一點，讓大學生們都知道，像是 IG 啊或者是跟 Youtuber 就是配合合作。... 因為現在年輕人其實比較少在用 FB，如果要宣傳我覺得 IG 可能會比較有更好的效果。」（CY05 男）

「我覺得可以先針對高一，不要是學校老師講，可能像政府單位，可以讓學校辦講座，就是週會的時間，就可以集合大家，然後跟他們講這件事，就至少參加很多活動，跟他們講你們未來真的可能會用到那些，就可以學到比較多東西。」（CY09 女）

2. 中心成員訪談發現摘要整理

(1)成立緣由與人員背景

目前中分署青職發展中心分為台中與南投兩個據點，且由於成立時間較早所以營運目標、服務也相當明確。而目前青職發展中心也屬於全部委外營運的方式進行，比較特別的是中分署另有「創客基地」。

「103 年時因應青年失業率提高大概有 11、12%左右，還有高學歷高失業率、學用落差，因應年輕人找工作不容易，讓年輕人能夠適才適所，協助釐清他的方向，包含就業中心提供一些統計數據，幫助我們了解年輕人到底需要什麼、應該協助什麼，職涯中心的目的是在協助年輕人，找到工作、職涯發展服務。」（CS01 男）

「我們現在目前因為有台中跟南投的兩個據點，台中目前在這邊，南投在南投縣政府...我們是合併經營的四大營運目標，就是職涯探、職涯諮詢，然後還有創客推廣、創業輔導，四個等於是我們的服務主軸...我們還有志工營隊，比較熱心志工會到我們這邊服務以外，職涯及創客志工的培訓，在寒暑假的時候可以到偏鄉的學校，尤其是以國中跟高年級的國小為主的營隊，我們會以偏鄉為主。」（CS03 男）

「因為我們業務越來越多，組織越來越精簡，相對業務就要委外！我們委外的這個就業情報，他在做職涯諮詢、職涯諮商，已經老牌子了，像創客他也不懂，但我們還是給他做，沒辦法你總不能這個場地兩個公司在做嘛。」（CS01 男）

「目前的核心就是職涯發展、職涯諮詢，還有創客服務，還有職涯成長的部分，大概就這樣，我們有四大目標，職涯發展、職涯諮詢、職涯成長和有創業服務。」（CS02 女）

比較特別的是中分署青職中心由具訓練推廣背景成員負責，雖然採全部委外營運，但是主要成員在中心成立初期即成立創客基地，提供各年齡求職者另

一個不同職涯發展的選擇，並成為中分署青職中心的一大特色。

然而全部委外營運的方式，在中心任務不斷的擴張下，中心第一線成員的人力流失、更替也相當頻繁，這點也是委外營運可能造成歷年營運經驗無法累計，或是人員流失、更替頻繁的缺點，若是委外廠商穩定時可能沒有影響，但若是更換委外廠商時，營運經驗的延續性將受到很大的衝擊。

「93、94 年當股長，訓練推廣的，以前叫技術服務課。97 年當課長後來轉行政課課長。101 年接受教育學院，就服站。103 年初改回到分署，在 103 年 12 月 12 號成立職涯中心。104 年 12 月 11 號成立創客基地。」(CS01 男)

「我是 106 年 3 月到職在這邊今年算是兩年半，之前在中投分署的職訓單位，這個案子也是算中彰投分署的下轄勞務單位，我們是算是承攬業務。之前職業訓練那邊大概有 7 年，現在這邊待兩年多，大概將近十年時間都是在...」(CS03 男)

「我個人在中彰投分署大概只有大概半年多，我們都算是正式公務人員，之前我不是勞工行政的背景，是一般行政背景調到這個單位，之前跟這個沒有太大的關係。主要是比較內部的一些行政事務工作...督辦委外標案的業務。」(CS02 女)

「中心這邊有 19 位人力，包含青職中心加創客，因為兩個案子是共同發包，單純就 YS 的話可能只有八到九位，因為有些業務是不同的，兩邊都會跨行銷、設計，如果真的算起來大概 8 到 9 位是專職做 YS。」(CS03 男)

「相對我們的壓力很大，我們的人員流動率 30% 以上耶，因為我們業務量太大了，我們經理 4 年換 4 個，今年就換 2 個了，我們的創客經理已經換 2 個了。因為業務量太大了...我們同仁只有一個是心理社工系，社工師，只有一個，其他的都是外聘。」(CS01 男)

(2) 核心任務與業務發展現況

A. 中心目前與企業、學校、社團或其他外部單位合作的情況

中分署青職中心與學校的連結相當緊密，由青職中心主動與轄區內學校合作，如志工營隊的招募與訓練，以及由青職中心主動走入學校，將中心的各項資訊主動送達學生手中，不僅克服中分署轄區廣大的問題，也將青職中心服務資源應用做到最大化。

「我們會結合到縣市類似科教中心或自造教育中心，高中以上我們會跟社團合作，像二中、像台中女中非常熱心在做這一塊，他們好像也是教育部的中等學校的、也是有在推動的單位，包含台中家商那個校長也是很活潑。」（CS01 男）

「我們成立志工服務隊，就是剛講的創客巡迴、暑期營隊，我們都派志工出去，我們培訓之後讓他們去帶課程，裡面一定有兩堂課室是外聘老師，譬如說職涯的講座、或者是帶團體活動。」（CS01 男）

「青少年的營隊或志工，我們也會廣發訊息到各學校，學校、老師可以推薦學生參加，再串聯一個志工營隊，就是這個部分跟學校的連結。學校的徵才博覽會我們都會去設攤位，不論是創客中心、還是青職中心，我們都會去設攤，像中科大，針對簡易的諮詢或是發傳單之類的。」（CS02 女）

中分署青職中心除了創客中心、與學校連結緊密之外，中心也開發出更多協助青年認識職涯的服務，例如 TCN 電視台，並成為中心服務的特色之一，且中分署這些新創的服務項目，仍與中心核心任務，如職涯發展、職涯諮詢等業務密切結合。

「像營隊部分、我們志工隊的成立，絕對跟別的分署不一樣。我們成立一個 TCN 電視台，我們還把創客跟職涯合在一起做。」（CS01 男）

「我們辦理職涯跟創客的競賽，因為我們會吸引年輕人，包含了他可以來投稿，有履歷競賽每一年都有辦，每年設定主題像微電影、歌曲創作，做職能形象貼紙和明信片這樣的競賽，可以讓 29 歲以下的年輕人來投件。」（CS03 男）

「我們的服務年齡層滿寬的，15 到 19，創客這部份我們不會拒絕，創客的年齡層從 12 歲一直到 63 歲都有，所以差不多 30 歲以上的。可是職涯中心有些東西必須要 15 歲以上，真的講座、體驗課程那個不限年齡的，反正你要報就來，可能你也可以影響到你的親朋好友。」（CS01 男）

「以職涯中心來講，我們往下走，就是往國中小去走，我們的營隊暑期也有，平常創客職涯列車去巡迴各校，因為偏鄉地方資源本來相對稀少，他不會來我們這邊，我們就走出去嘛，但是我們能力有限，一年快 100 場

的巡迴，去年縮到 60 場，因為學校反應一直要我們去，但中區大概 87 所高中職、300 多所國中小，我們怎麼可能吃的了這麼多。」(CS01 男)

中分署青職中心在早期就投入網路行銷，如官方網站、FB、LINE@群組、TCN 電視台 Youtube 頻道等，成功的營造中心品牌形象，並且經由網路行銷吸引更多青年對青職中心的認識，並使用服務資源。

「網絡行銷部分，我們有自營的官網，不限年紀的；自己的 FB 粉絲團、LINE@的群組，然後跟 TCN 是 Youtube 的頻道，這是我們自己的頻道，這是我們四個比較主要的網絡平台。在做行銷面的這樣的推廣。」(CS03 男)

「可能其他分署他們創客跟 YS、或是親子策展是真的有區分開兩個場域...但是一定是我們的兩倍以上的人力。中分署 YS 與創客中心標案是同一家公司，在人力上面當然我們這樣相較起來會比別的分署比較吃緊一點，我們也希望人的部分可以做一些調整，因為如果針對一個這麼大型的專案，如果只靠著幾個人好像也是有點吃力，要真的切開它其是兩倍的經費、兩個點、兩個營運、兩個經費、兩倍的人力。」(CS02 女)

B.對青年職涯發展中心各項業務的看法

a. 在職涯諮詢業務的推動看法

中分署雖然受限人力限制，在職涯諮詢服務的能量有限，但無論是簡易諮詢、一對一諮詢、或是團體諮詢，中心都能與其他業務相結合，如結合企業參訪、團體課程、職涯講座等活動，並結合分署諮詢師人力支援、外聘諮詢師等方式，最大化的提供服務人數的要求。但中心諮詢人力不足，也限制了中心未來職涯諮詢業務的發展。

「目前我們的職涯諮詢主要就是分，一對一的職涯諮詢、再來是團體的...一對一諮詢可能是可以做比較深度，團體諮詢可能是帶有分享，大家可以交流，主題就比較廣了...個人的話，其實成效不見得那麼好，所以後來慢慢調整跟一些 NGO（非營利組織）去做合作。」(CS03 男)

「我們這邊目前的常駐諮詢同仁就只有一個...絕大多數的服務人數、時數諮詢師都是外聘的...包含分署也有跟他們合作，分署就業中心有一些諮

詢師，像他有 GCDF 證照的...我們有一些經費可以指引給他，只要分署有符合資格的同仁都可以來協助。再來我們有外聘講師，主要還是以職涯諮詢為主...需要進一步做心理諮詢或心理諮商就必須轉介給心理諮商師，因為跟職涯諮詢是不一樣的。」（CS03 男）

「我們職涯諮詢分兩塊，一個是簡易諮詢，透過台灣就業通引導他們去註冊、去做心測。如果有需要就會進入到深度諮詢，可能就是幫他們約諮詢師，然後跟他們做進一步的深度諮詢。我們主要是在簡易諮詢...如果要在 YS 裡面都配有專業證照諮詢師的營運成本很高，是不太可能夠請到這麼多、配置這麼多那個。我們分署那邊有一些 GCDF 證照的諮詢師，我們也會邀請他們來做我們的這個講師部分，不是邀請外面的講師，就是盡量會去找符合各種層面方面專長的講師。」（CS02 女）

「把創客結合職涯最簡單的想法，創客是動手體驗、實踐自己學的東西，其實是職涯探索的一種...我們把創客當成職涯發展的前哨...讓你動手實作，啟發對未來的行職業、或職業性向的認識，看你適合哪一個、可能有興趣，就可以讓他朝這個學科、科系去發展。除了這兩個結合之外，我們是做職涯上向下扎根。所以我們的活動很多，我們的活動伸到國中小去了。」（CS01 男）

b. 在企業參訪業務的推動看法

中分署在企業參訪的服務雖然不多，但是仍可以結合轄區各類行廠商資源，並且提供參與者連結到工作場所實際體驗的經驗。

「我們企業參訪部分，我們一年的場次其實下不多，大概就看需求數，一般一年大概八到十場。我們會找比較大廠的部分，希望讓青年朋友到企業真的去實際體驗現場工作狀況。我們會請企業提供一些體驗的機會，看他們整個流程在做什麼，再加上分署有職業訓練工廠，去看一下我們訓練工廠職類，有精密機械、電子電機、汽車修護、烘培，讓他們利用這個機會知道這樣資訊...一般是大學生為主，我們以個人報名為主，學校團體為輔。」（CS03 男）

「我們有兩種企業參訪模式，一個叫接受團體來青職中心這邊參訪，那個只有半天；一個是我們招兵買馬帶出去，所以我們一定會連結我們的職業訓練、我們的訓練工廠。」（CS01 男）

「企業參訪的內容會針對中彰投分署的策略聯盟廠商，還有一些比較優秀的雙軌廠商，產學合作的優秀廠商，但我們是滾動式做調整，產學合作比較優質的合作事業去裡面挑選。」（CS02 女）

c. 在職涯講座業務的推動看法

職涯講座業務分為產業講座、軟實力講座及名人講座三部分，在職涯講座的安排上提供參與者激勵、生涯成長的經驗分享。

「職涯講座大概分三種，一種是產業講座，一年辦幾十場，就是產業趨勢、產業到底在做什麼；再來是我講的軟實力，注意求職時，這個產業、或想去做工作的性質、要注意的地方，需要實際體驗；第三種就是名人講座，比較廣泛，因為講的東西可能是整个人生的大方向，並不會針對某個產業，吸引人數就比較多。」（CS03 男）

「我們希望職涯講座邀請的講者帶給青年一些成長歷程，像郭彥甫他以前是一個藝人，現在就是一個創作家、藝術家、畫家，那這塊的部份其實他也是在轉換的心境的部份，跟我們職涯這邊其實還蠻貼切，我們也會希望透過種類型的人。」（CS02 女）

d. 在團體課程業務的推動看法

中分署團體課程的類型相當多元，無論是直接的職涯發展議題，或是許職涯相關的議題，都在中分署安排課程選項中，進行的方式也相當多元化，無論是團體活動、讀書會方式，都可以有效的為青年釐清職涯發展的幫助。

「用團體解析的方式可以帶入職涯的主題，比如今年有流行芳香療法做紓壓的，除了職涯以外，紓壓其實也是職涯的一環，比較軟性的課程。可是我們這邊有兩難的，一方面要辦活動，可是又希望來參與的人次要提高，辦團體活動通常成效比較好的當然是成長性團體...因為如果只鎖定了一群人，事實上他一直來上課也有一些難度，因為他可能要每個禮拜來上，我們這邊都是免費，他不來上課也不能說違反規定的，頂多就說他太多缺席可能就鎖報名，一般我們正常都是以單次課程為主，然後次數可以重複性上課的課程可能就是為輔，就因為我們畢竟還是要兼顧到執行的人次，我們希望這邊越多人知道越好。」（CS03 男）

「我們也會通過讀書會、讀書、小型讀書會，共同讀一本還蠻有趣的書，然後老師會去導讀，大家分享透過這本書得到什麼啟發，然後大家分出

去回饋、交流，我們團體課程大概也就會做到這一塊，不是只有創客，也有職涯部份。」（CS02 女）

e. 在履歷健檢與模擬面試業務的推動看法

中分署各項業務交互提供，參與者參與活動時可以接觸多向服務，履歷健檢、模擬面試也是相同的方式，如參與職涯諮詢時也同時可以接觸履歷撰寫指導、模擬面試的服務。

「剛有提到一對一的深度諮詢有包括履歷健檢，會找業師會先諮詢，有一些實戰技巧的，就會請他們來幫忙看履歷部分。」（CS03 男）

「履歷健檢、跟模擬面試在職涯諮詢我們也會提到，比如說職涯諮詢也會提到求職的部分，怎麼撰寫這個履歷會比較完整，透過一些 cpas、工具去做測試，然後會知道個人比較是適合怎麼樣的工作，怎麼樣描述自己加強，透過履歷撰寫技巧也會提到這一塊，那我們有設計一個課程叫做「職往成功術」，4 個小時的課程同時提到履歷健檢、穿差模擬現場面試。」（CS02 女）

「求職工作坊可以一對多，可能老師講產業趨勢之外，就開始就教大家求職履歷、面試，怎麼寫履歷，真的大家一個一個上台來實際操作，平常在面試的時候會注意什麼，我們設定不同的產業，可能有資訊業、可能有傳產的、飯店業等等會有主題性。所以我們在做課程的設計與規劃時候，都一直在做滾動式的修正。」（CS03 男）

(3)未來期許看法

A.青年職涯發展中心業務推動困難

中分署由於成立時間較長，且網路行銷已見成效之下，知名度推展已經不是現階段的困難點，而是青年職涯發展普遍存在的變動性難以掌握，需要更多的創意的想法與作法，才能吸引青年願意走入青職中心，並且使用服務資源。

此外，現階段八大核心業務的定義不清，也造成中分署青職中心營運上的困擾，且在釐清核心業務定義的同時，青職中心也面臨各項 KPI 的合理性問題。

「我們現在困難，不在業務的行銷跟推廣上面，這幾年招牌、形象有打出來，在三四年前就意識到不可能著重在實體據點的服務，並且開始在做網絡平台活動的推廣。今天難的是說，怎麼讓青年在網路上蒐到了你之後願意進來青職中心的場域，很多東西如名人演講網路上就有這樣東西，

變成你要讓他們願意來要想一些比較新的點子讓他願意來，也是這邊其實同仁會比較辛苦，公益單位的服務模式都比較固定，以 TCN 來講我們雖然有做，可是要怎麼提高他的訂閱率，其實就很困難，因為現在越來越多直播，越來越多 YouTube 出來，也許題材比我們的有趣，因為我們必須兼顧到所謂的公部門的一些任務。」（CS03 男）

「因為分署訂了八大核心業務，有時候我會覺得說像這八大核心業務的部分，真正跟我們在執行的一些課程設計，或是講座設計好像感覺上...我是覺得署的定義跟我們實際的操作好像還是有一點落差，我會這麼覺得...我就覺得那當初你就應該在設計這八大核心業務的時候，你就要把所有的項目都規定清楚，會比較好一點。」（CS02 女）

「因為我們還是有 KPI 認證的問題，有時候你職涯探索、職涯諮詢、職涯這種服務，是要很多年的時間，不可能說我來這邊聽完一個講座，或者是來做一個諮詢，我隔天就變成不一樣的人，因為在這個中間過程，有哪些的因素去影響了他，也許是家庭，也許是老師，甚至你外面可能有老闆或同事...就是我們上級單位一定要求要成效、要執行的績效，可是問題是青年職涯發展這種東西，是潛移默化的，也許他今天來，本來是個很低潮、很沒自信的人，可是也許來我這邊半年之後，他變得更有自信的、有想法的一個年輕朋友，可是這種東西會不會馬上反映到他的工作、他學業，其實這個好像很難去做一個實質的追蹤，如何吸引他能夠直接到我們這邊來參與，跟後續我們怎麼去做這些績效的追蹤考核，可能現在比較在執行上比較困難的一個地方。」（CS03 男）

B.對於青年職涯發展中心的建議

中分署成員希望未來青職中心的定位應該更清楚，考量到青年職涯發展的特殊性，建議青職中心的定位應該不同於現有就業服務中心，除了避免資源的重複使用，型塑不同於一般公務單位的青職中心，才能吸引更多青年願意走入青職中心。此外，中分署具有特色的「創客基地」，雖然無法直接創造大量的服務人數，然而經由中分署「創客基地」的經驗也顯示出，青年職涯服務需要更為貼近青年想法為方向，雖然不能創造直接的服務人數效益，但對於提升青年進一步認識職涯發展確是有相當大的助益。

「也許像青年職涯發展中心以公部門來講，就是以公立的就服諮詢機構，是一個比較新的服務模式、非典型的單位，但是公共部門的上級單位、承辦人，可能會用既有如就業中心、職訓單位的服務模式來套用考核。像我們一年的創客，可能吸引 15 到 20 個人來進駐，也許真的成功不到 1、2 個，已經很高耶，我們在思考能夠提供可能有限，可是卻要求是超乎外面的一般市面或市場上的標準...但是我們確實吸引到年輕人這個部分的成效會優於其他單位，我可以提高年輕人對職涯的了解，跟知道你青職發展中心這邊的比例時，對整個政府以後的業務其實是有幫助的，可是這個可不可以看那麼久，因為這個跟政府現在比較要求即時的效果，可能就有一點點落差。」（CS03 男）

「職涯發展中心還是需要跟分署連結，不可能走出自己的，因為分署是編制內、體制裡面的單位，職涯發展中心是體制外的任務編組，如果把他縮小成連結公立服務機構，這些任務讓就業中心去連結就可以。可是又覺得我們的定位跟他們不一樣，變成我們跟他們沒有走在一致，但是他們又很希望我們做連結，又把我們連結做小，這就有點可惜。」（CS02 女）

「青年之所以來這邊而不去公立就服機構，是因為職涯發展中心跟公立就服機構是完全不一樣的領域，除了場域、軟體、硬體方式之外，因為公立就服機構畢竟還是政府機關一環。分署可能不要硬把我們設定成去挽救青年失業的公立就業服務機構單位，他們可能找不到青年，我覺得他們走的方向還是不一樣。」（CS02 女）

（四）雲嘉南分署青年職涯發展中心

1. 青年訪談發現摘要整理

團隊彙整青年受訪者在各項服務的使用經驗與看法，歸納為有使用經驗者的正面、負面態度與沒使用經驗三分類，整理如表 65 所示。

（1）資訊管道來源與資訊呈現

A. 首次接觸中心的管道：

受訪青年初次接觸青年職涯發展中心的管道以網路查找資訊較多，如

Facebook、PTT 而來，其次是人際網絡的介紹，如朋友、家人或公司同事，其餘則是學校單位講座介紹或就業博覽會。

「在網路上，就是 FB，關鍵字我也忘記了，我自己偶然間看到的」(DY01 女)

「那時候工作很無聊，想要上個課什麼的，我是在網路上找的，就找台南這邊的課程。」(DY04 女)

「邊找工作邊看有什麼訓練的課，也是網路上看的，可是我忘了在 FB 還是在哪裡看到，反正有看到講座，先去講座才知道還有其他的服務。」(DY05 男)

「上 PTT 看到的，那時候想要找下班後可以自學的管道，就剛好找到青年職涯發展中心有講座」(DY09 女)

「我是透過朋友然後 Line 得知的」(DY02 女)

「透過朋友姊姊介紹的，她是有在這邊中心服務過的人員」(DY06 女)

「我聽我媽說的來這裡（永康就業服務站）」(DY03 男)

「剛好請的講師是公司的前輩，所以想來聽聽看了解相關的內容」(DY07 男)

「之前有委託學校輔導室來宣導，校園有講座，我剛好有去聽」(DY10 男)

「學校有辦一個就業博覽會，就到那邊看看有沒有適合的工作，我在那邊走一圈，後來就遇到同仁很熱情的跟我說政府有提供這樣的資源」(DY08 男)

B.資訊平臺的呈現與介面：

青年受訪者認為活動主題的標語和活動內容之間的連結度不足，較難從活動名稱聯想到對應的內容，使得青年參與後發現內容與預想的有落差，但活動內容比預期的更好。

「我覺得應該是主題的選擇，或是一個主題的命名 SLOGAN 那種，如果能夠更亮眼一點，會抓住人家的目光...因為可能沒有聽過、沒有讓人家會想要看的字眼的話就沒有很想去...可能侷限海報上的字數的限制，所以變成說如果我要更了解的話，我可能需要私訊他們，就是私訊小編。」(DY01 女)

「可能需要改進的地方就是我剛講的在任何社群管道在介紹課程的部份需要把講師的背景跟經歷寫清楚，我覺得這個會是吸引人家來上課的點，我覺得這個部份可以把它寫得更細緻會更好一點。因為我有點幾堂課，因為後來好像會直接跳到 Google 表單這樣的連結上面去，有時候人家就沒有看到這個到底是誰講的，可能會對這個主題比較 confuse，可能原本點進去正準備要報名就缺了相關的資訊，就會讓人沒有報名到。可能主題是什麼，講者是誰，可能主題的大綱在下面，或是可以帶給他們的幫助是什麼，這樣講完之後再讓他們開始報名，我覺得比較完整的介紹比較好。」 (DY07 男)

在活動報名與聯繫方面，青年多會追蹤 Line@，從 Line@的推播訊息進入 google 報名表單，報名之後同仁會安排多次聯繫，確認報名成功。

「Google 表單，它就是會在 Line 或 FB 弄一個海報出來然後有個 QR CODE 你就掃，然後就有一個 Google 表單...他們也會在一個禮拜前寄行前通知，然後幾天前會寄簡訊，甚至前 1、2 天都會打電話問我們有沒有要出席。」 (DY01 女)

亦有受訪青年特別喜愛中心的吉祥物，留下深刻的印象。

「我只記得他們有點白白的吉祥物們超可愛的，我對那個印象超深刻的，因為本身很可愛，那就去參加看看，吉祥物給人的感覺是蠻舒服的」 (DY09 女)

(2)服務使用經驗

A.職涯諮詢：

受限於空間場地與服務地緣廣闊等，南分署因此發展出落實於日常，屬於親切、生活陪伴、朋友互動的形態，並發展出線上諮詢的服務模式，打破時間、空間的限制，透過人員的陪伴，除了現場一對一對談以外，同仁也使用 Line 與青年諮詢，從日常互動建立陪伴的溫度與機制，以此瞭解青年的生活與職涯發展情況。。

「比如我最近找了新工作，工作目前的内容跟狀況，可能那時候會有績效粗估或是怎麼跟同事主管相處，會有類似的問題問他，他就會給予一些

建議，我就會嘗試做做看...也有一個適性測驗，會做那個測驗，會跟我說你比較適合做怎樣的工作。」(DY01 女)

「就是聊到工作方面，然後自己遇到困難的事，害怕自己工作的問題，然後我們有考過證照的到工作那邊的時候就看我自己有考過什麼樣的證照。」(DY03 男)

「我們有一個是 *one by one*，就是職涯 *online* 線上輔導，可是因為我參加講座的時候就有跟他們服務人員加 *Line*，所以我就直接找那個 *Line*。」(DY01 女)

B.企業參訪：

中心成立時間較短，本專案進行訪談之前僅搭配學校完成二場企業參訪，其他場次尚在規劃當中，個別來中心接受服務的青年尚未有機會參與企業參訪的活動。而針對青年偏好參訪的產業也較為多元，與青年自身興趣或工作相關，包含室內設計、製圖、貿易、運動、外商等等，亦有青年希望參訪應該盡可能提供真實的工作狀態，讓參訪者能瞭解真實面。

「我大概是想很厲害的統一或台積電之類的。」(DY01 女)

「我可能會想要參訪的是室內設計這一塊，或是工廠，就是可能製圖這一塊...因為我是日文系，我以前還是有考慮過要不要用日文找工作，之前也是有想過要不要找貿易的外商之類的。」(DY02 女)

「可能偏運動方面蠻有興趣的，其他就還好，比如迪卡儂或是一些其他運動相關的行業。」(DY06 女)

「我覺得企業參訪可能會有一部份人是好奇，也不會是走這一塊，像我就會想了解各行各業在幹嘛。我覺得有些真實面可以不要蓋起來。如果企業參訪還是只知道表面這一塊就沒有意義，你不知道他真實的工作包含這些，你沒辦法完全判斷，你可能進去的時候說怎麼還有這個？我那時候沒有，我覺得可能幫助就會不大。」(DY04 女)

C.職涯講座：

青年認識並參與中心的第一個活動多是講座，青年對講座類型與偏好較為多樣，差異源於自身興趣或從事產業的不同。對於職涯仍徬徨不定的青年期盼參與更多不同產業經理人或名人的講座，而工作繁忙的青年則希望有紓壓轉念、輕鬆的藝人講座，多元化的期望較難聚焦，但年齡相近的講者相對較吸引青年。

「名人講座。我只知道嚴長壽。名人就會偏藝人，像蔡康永。會想知道他是怎麼經營或怎麼創業之類的。我覺得像是大家可能會對旅行很有興趣，就可以開旅行的講座，因為大家會覺得休假就是要出去玩。」(DY01 女)

「覺得運動類型的那些名人還不錯，因為對運動有興趣，還有一些藝人有演講可以分享一些經驗還不錯，但我不知道哪方面的藝人可以，像曾之喬我覺得還不錯，她有一些想法，或是 Selena 之類的還不錯。」(DY06 女)

「我比較意外的是因為是政府單位，我沒想到他們還會請網紅之類的來，那種會比較意外。」(DY02 女)

「會比較想聽一下跟我們比較年輕一輩的想法，因為覺得他們的發展歷程上面跟我們比較相似，會有一些奮鬥解決問題的方法或許值得我們學習，所以我第一個會是看他的經歷跟背景，也是青年們要去奮鬥挑戰這樣的故事，會想參加了解。」(DY07 男)

「如果今天只能選一個的話會選跟我同年紀的，因為時間點來說他跟我比較接近，就是整個時間軸上跟我是比較同步的，當然企業家也是可以給我一個目前的現況，他是最了解的角色，但是我的感覺是覺得企業家通常都比較忙，所以如果講座結束後要把他留下來其實是有難度的。」(DY08 男)

因為中心沒有獨立的空間與活動場地，且因為服務範圍較大，各項活動與講座地點多為外借，不同場次的場地狀況不一，同一位青年就有遇過完全不同的狀況，有高級的活動場地，亦有指引不佳難以找到的場地，可加強地點附近的指示牌，避免青年因找不到而打道回府。

「講一個比較沒有用，它選的地點在創業園區，就在火車站前的園區，他們剛好是在 3 樓很邊邊，是一般在找位置的時候會找不到，我一開始去找的時候都快放棄了，因為我找不到那個位置在哪裡，所以我第一次參加的時候中途就要放棄了。」(DY09 女)

「在長榮路上的某一間看起來像民宅，就是公寓大樓的地方，環境很好，我覺得啦！我第一次看到辦講座的活動這麼高級，就是一個很舒服的地方，就是他們辦講座選的地點都很舒服，我一開始想像是一個演講廳，

大家都制式的坐在演講廳那種椅子，可是我參加了幾次發現除了那樣子以外，它的空間都很好，我不知道怎麼形容。」（DY09 女）

D.團體課程：

團體課程著重於人與人之間的討論、互動，藉由講座或是特定主題的討論，參與者想法相互碰撞的火花，讓成員轉念與反思，更清楚地認識自己，也是多數青年認為最能留住青年繼續參與的活動，但現階段參加者並無資格限制也使得部分青年選擇性參加。

「比較喜歡小組討論的，因為同年紀大家想法比較接近，大家一起討論就覺得原來還可以這樣想，所以知道這個課程可以給我怎樣的幫助。」（DY05 男）

「團體課程讓我獲得這麼多，原本不敢跟人家交談...以前不敢在公開的場合說自己的意見，現在慢慢敢開口，雖然可能要停頓思考很久，至少是敢說的，有一點點想也可以分享。」（DY06 女）

「6 月後來那個課為什麼沒有去參加有一點原因也是因為這樣，我那堂課（年齡層）已經算一半一半了，因為他們遇到的狀況跟我們的狀況不太一樣，因為你想到一個 40 幾歲的人還不知道自己要幹嘛，他們面臨的可能要深入跟他們去聊...節奏上就會不如我們的期待。」（DY05 男）

E.履歷健檢與模擬面試：

多將此服務與職涯諮詢整合，交由諮商師或負責諮商的同仁負責，在職涯諮詢的同時讓青年對於自己有較深入的瞭解，以此修改履歷撰寫的方式，並從模擬面試的過程中改進自己的談吐，突破以往的觀念，把個人當成自媒體來經營，對於青年進入勞動市場求職是較為直接且有效的服務。

「像諮詢師幫我做履歷健檢，我有什麼問題可以直接問他，他只要有空就會回我 Line，不管是不是上班時間。」（DY04 女）

「因為剛畢業我也不知道自傳怎麼寫比較好...OOO 教我條列式的聚焦，優點可以用比較醒目的方式，可以列 1、2、3、4，就是很 focus 在這個部份，後來我就朝這個方向走，縮減到 500 字左右。」（DY09 女）

F.人員服務：

中心現階段仍屬於草創階段，同仁較為年輕，多數青年可以感受到同仁的服務熱忱，且對於同仁的服務都很滿意，更有青年把中心形容成另外一個家。

「工作人員很熱情，會積極推薦你我們還有什麼活動要不要來參加或是跟我說可能會有什麼幫助之類的，就是跟想像中的不太一樣，就覺得本來預計會以為很公事公辦... 他們會主動跟你聊為什麼想要來參加？聊一聊就有加 Line，平常 Line 可能過一段時間也會主動關心我說你工作找得怎麼樣？需不需要幫忙？也不會太頻繁到讓人有點反感，不會，他們過一段時間就會來問，會關心問需不需要幫助之類的。」(DY02 女)

「我覺得很好，大家都很好相處。就是你問問題不管是講師或是工作人員都會回答你，也會大概給你一個方向你可以怎麼做，我有時候不知道怎麼踏出第一步的時候會有蠻大的幫助，所以我覺得是偏滿意的。」(DY01 女)

「他們給人的態度都還蠻好的，這樣助人態度在整個職涯發展中心上面我覺得是還蠻好的，會讓人願意再多來這個地方」(DY07 男)

「我覺得這裡的人都蠻熱情的，就是有問題的話都蠻願意幫助的。還有人都很好，他們服務超好的，超熱情的...是個很舒服很像家的地方。」(DY09 女)

「我覺得還蠻輕鬆，比較不會有壓力，人都還不錯。因為像我第一次去多少會不習慣，我就安靜的坐在那邊一整天，同仁就過來拍拍我的肩膀說你不用這麼拘謹，我就想了一下，第二周就放得比較開。」(DY10 男)

(3)回饋與建議

A.成為青年交流互動的平臺

不管是諮詢講座或團體課程，都有青年提到中心提供人與人之間的互動、關係交流功能，同儕或參與者之間對於講座、課程內容的溝通互動，不僅有助於提升青年對於中心的黏著度，也能解決同儕間面臨的相似問題、引起共鳴。

B.建議加強活動名稱與內容介紹

現階段雖無專屬的官方網站，但 Line@與 Facebook 主攻的資訊推播，連動至 Google 表单的報名系統，對於青年接收訊息與參與效果不錯。然而，活動主題的標語和活動內容之間的連結度不足，較難從活動名稱聯想到對應的內容，可強化課程介紹與講師背景、經歷的資訊。

「可能需要改進的地方就是我剛講的在任何社群管道在介紹課程的部份需要把講師的背景跟經歷寫清楚，我覺得這個會是吸引人家來上課的點，

我覺得這個部份可以把它寫得更細緻會更好一點... 可能主題是什麼，講者是誰，可能主題的大綱在下面，或是可以帶給他們的幫助是什麼，這樣講完之後再讓他們開始報名，我覺得比較完整的介紹比較好。」(DY07 男)

C.強化宣傳與推廣的方式

一般民眾對於「諮詢」或「諮商」一詞常有刻板印象，認為接受諮詢協助會失了臉面，或是失敗者、失業者才使用的服務。

「我覺得我可以接受職涯諮詢，但是不是每個年輕人都可以接受職涯諮詢，他等於是對自己承認我好像沒辦法靠自己找到工作，有些人會有這樣的芥蒂，我不會，我會覺得這只是一個資源，而且我就是有了這個武器所以我可以更快的找到工作，其實我的一些朋友是會排斥職涯諮詢這種東西。」(DY05 男)

建議中心宣傳與推廣資源進入校園，讓在學青年能接收資訊，畢業前後需求較高的時候便能無縫接軌成為中心服務使用者。或是藉由廣告短片、課程花絮影片的方式進行線上推廣，讓更多青年從網路觸及中心資訊。

「我覺得政府可以在大學的時候就推廣，因為我在大學的時候是沒有聽到這樣的資訊，也不曉得有這樣的資源可以用，我覺得還蠻可惜的。」(DY02 女)

「我覺得線上影片吧！我覺得影片的推動應該會有幫助，就是先從廣告或其他線上影片開始推廣。應該可以再拍個小小的影片，就是類似大學的推廣方式，一個小小影片類似廣告的概念，或是微電影，30 秒或 1 分鐘那種影片的方式應該就可以。」(DY10 男)

「像那些團體課程的影片，我覺得老師分享也不錯，不知道可不可以公開那個影片，如果可以放在臉書讓更多人看到，會吸引更多人來這個中心。」(DY06 女)

2. 中心成員訪談發現摘要整理

(1)成立緣由與人員背景

南分署青職中心成立的時間未滿一年，目前與永康就業服務中心同址空間辦公，而受限於中心辦公空間不足、中心成員人力較少，可以提供的服務能量

也相對較為缺乏。

「其實我們當初只是因應政策面的部份希望每個分署都有青年職涯發展中心，所以才會在去年的時間點（成立），可以看到我們現在都還沒有硬體，硬體的部份很有限，樓下有青年創業的櫥櫃跟核心的人員之外，大多數都還是以軟體服務為優先。」（DS02 女）

「最主要是看到年輕人的失業率其實相對偏高，又是政府很主力要輔導的對象，所以才特別規劃 15 到 29 歲這一塊特別的服務中心。」（DS01 男）

青職中心主要成員具有就業諮詢、輔導經驗出身，中心主任並身兼青職中心與就業服務中心兩種身分，在空間與成員身分都重疊的特殊狀況下，南分署也更為強調提供青年諮詢、輔導及轉介就業的整合工作。

「我在 YS 這邊是 6 個月的工作經歷，以前是在管顧公司，就是從事有講師的部份，也有當做業務推廣的部份，在這樣的服務裡面有接觸到，他們在學習或是人生規劃上的課題，相關的諮詢或是輔導的經驗是比較擅長的。」（DS01 男）

「其實最關鍵的他們（青年）還是要找到工作，我們跟就業中心結合在一起，就是因為就業中心的人非常清楚我們這些就業促進的工具，也許他們要跨域津貼、搬家津貼，或是他們有些協助...這些我們內部的人都很熟悉，如果你是單純一個青年職涯發展中心的話，這些不是那麼快就可以上手的，就有額外的服務，而且我們這邊有多年工作經驗的這些同仁也是很寶貴的資源，在協助他們的身上。」（DS01 男）

(2)核心任務與業務發展現況

A.中心目前與企業、學校、社團或其他外部單位合作的情況

南分署青職中心的發展方向仍處於摸索階段，雖然近期朝向與轄區內學校合作，主動進入學校與青年接觸，雖然可以提高服務人數及中心能見度，然而在學校內採用就業服務中心作法，對於多數還沒有準備求職找工作的學生而言，能否發揮青職中心的關鍵功能，有待進一步的討論。

「我們今年設定的目標，就是雲嘉南所有的高中職、還有大專院校，我們都要至少跑過一遍，都是親自到學校裡面做拜訪，所以我們這樣大概會有 200 多次學校進校拜訪說明，我們希望學校能夠了解我們這樣的資源，

可能是職發中心，可能是一般很熱忱教學的老師我們都願意去接觸。」

(DS01 男)

「目前主軸還是以學校為主，因為青年的服務是 15 到 29 歲，從國高中一直往上區間其實是跨蠻大的，在校青年那一塊其實還是希望掌握學校資源，跟企業端的連結會比較快，因為從就業中心的經驗來看，企業有求才缺口的時候人出不來，學校如果有相關科系所整批，其實直接跟企業連結上是最快的，但是跟學校沒有一個好的關係其實不太容易做這個部份。」(DS02 女)

「一開始執行真的來客數沒有那麼多，現在就有改變一些方式，比如說跟學校合作，我乾脆到校園裡面辦講座，比如大學一個班就 5、60 人，跟這些學校的教授聯繫，讓我們可以進入校園宣導之後，開始我們邀請講師職涯講座的部份，也可以提升我們講座人次的量，也可以直接在學校裡面做宣導。」(DS03 女)

此外，南分署青職中心以強化網路線上服務，克服現階段空間及硬體設備不足的限制，及整合永康就業服務中心的作法成為該中心服務的特色之一。

「去年成立的第一個部份，我們思考到假設沒有空間、沒有硬體的狀況下我還是能服務青年，變成我們去年比較大成立的主軸，所以從今年初就開始推線上服務部份，儘管克服時間跟空間上的受限，來到我們中心沒有硬體空間可以使用的狀況下，我們還是可以提供軟性的服務，線上的部份大概是因為這樣開始的。」(DS02 女)

「我們的亮點有職涯 online，這個是其他分署沒有做的，職涯 online 不限於空間，很重要的是諮詢不限於空間，只要你在上班的時間一有問題 Line 直接上線就可以問了，我們隨時都有人在線上等你問問題、給你解決。」

(DS03 女)

「我們跟就業服務的體系是結合在一起的，比如像我剛跟你說想要獲得這些行業的資訊，我們有雇主區可以從那邊收集資料，我們在收集資料方面會比較有這些工具，有這些同仁做詢問，還有下面有求職櫃，他今天要找工作可以直接從他要進入職場做好職場就業準備，YS 這邊比較著力的是就業準備的部份，到他進入職場，就是怎麼進入職場就可以用我們

就業中心的資源，到後面如何就業穩定，可以透由分署的資源去幫助他。」

(DS03 女)

B.對青年職涯發展中心各項業務的看法

a. 在職涯諮詢業務的推動看法

南分署以網路線上服務方式，提供青年更為機動性的職涯諮詢服務，並且線上服務更為貼近青年的生活，也使得南分署服務的青年個案的黏著度相對也較高。針對較為深入的諮詢服務，南分署也以外聘諮商師的方式來補足青年的需求。

「其實職涯諮詢我不會覺得我們做得少，因為可能青年也不知道這個專有名詞叫職涯諮詢，我不會跟你說我現在正在職涯諮詢，但是過程中隨便一個同仁手機打開來就知道有多少 Line，因為他們（青年）都清楚，我們的互動上不是只有職涯上，生活上只要我們保持連結，我們都願意提供你一些訊息跟協助。」(DS01 男)

「像這種如果有深度諮詢的我們會請外面的諮商師，因為他可能不是我們一般對話就能夠達到效果的，我們有深度諮詢的諮商師的服務。」(DS01 男)

「我們還有臨櫃的服務，有些青年會到中心來，我們有個青年的專櫃，這是實體上的部份；虛擬的部份就是剛提到線上的部份，我們用 Line@ 的方式，我們社群平台他們會在上面提出問題，比如履歷不會寫，我們同仁甚至有時候服務到明天就要去面試了，還在改履歷，不像我們這樣子開門關門，利用平常白天的時間能做上的服務，所以線上服務是一定要。專櫃虛擬的部份之外，平常我們到辦講座或到學校去，因為我們有校園駐點，我們有一台巡迴車，到各個學校做校園駐點，那個諮詢也全部都在裡面。」(DS02 女)

b. 在企業參訪業務的推動看法

南分署現階段以提高中心知名度，以及與學校方面的合作推廣，在企業參訪業務的發展上，受限於目前服務人數的限制，企業參訪的業務相對較少。

「我們有分中長期的規劃，因為我們剛創立的時候上半年先了解這些青年他們到底想去哪些公司，像我們企參其實到目前為止只有辦 2 場，是因為我們要先了解他們屬性。」(DS01 男)

「企參的部份我們跟南科的廠商合作目前的狀況下，他們希望可不可以找學校相關科系，我們會問一台遊覽車、兩台遊覽車的人數，就一個學校一台遊覽車 3、40 個人進來...比如中正、雲科其他幾間學校都有興趣...這是針對學校端要做企參最快的方式。但是如果要做社青其實對我們來說實際上要達到一個企參的人數，讓企業必須要反覆的接待我們參訪，操作上就會比較困難。」（DS02 女）

「目前為止就是有安排了大概 2 場的企業參訪...不會只有企業參訪的部份，還會盡量跟企業協商順便把他的職缺在這邊跟青年做佈達，青年就會看這個公司的環境不錯，他的職缺有什麼我可以試一試，我覺得企業參訪的部份可以多往這方面發展。」（DS03 女）

c. 在職涯講座業務的推動看法

南分署職涯講座業務與企業參訪結合，並發展與學校合作的方式，讓更多學生可以知道、認識青職中心各項資源。與學校合作辦理職涯講座的方式，也大幅度的提升了青年參與活動的數量。

「比如我們每場講座一定要有一定的人數出席學員，所以我們有相關配套的行銷跟廣告跟活動，比如我們今年度 48 場職涯講座，然後團體 8 個梯次，也就是 9 梯次有 18 天，這都是至少的數目，拜訪學校 200 多家，還有企業參訪。」（DS01 男）

「講座對我們來說是不深入的，因為 2、3 個小時其實沒辦法協助到青年，不管你要給他知識性的東西或探索性的東西，其實都沒辦法太深入的去協助他...我覺得應該給青年現實感，就是不再只是鎂光燈、新聞報導的很成功的案例，可能不到 30 歲就賺進多少錢的那種狀態，希望不只是打成功牌，實務的操作、探索的部份，乃至於新興市場趨勢的變動都要涵蓋進去的，怎麼讓他們從這些課程當中慢慢思索回到現實我能做什麼。」（DS02 女）

「一開始執行真的來客數沒有那麼多，現在就有改變一些方式，比如說跟學校合作，我乾脆到校園裡面辦講座，比如大學一個班就 5、60 人，跟這些學校的教授聯繫，讓我們可以進入校園宣導之後，開始我們邀請講師職涯講座的部份，也可以提升我們講座人次的量，也可以直接在學校裡面做宣導。」（DS03 女）

d. 在團體課程業務的推動看法

南分署團體課程業務以國三、高中高職學生為主，也經由與學校方面的合作，來提升服務的人數規模；除了與學校合作之外，南分署內部空間限制的關係，多數的團體課程目前安排在外部空間辦理，從而也降低參與青年對公務部門的隔閡，並且以安排探索性的課程內容來啟發青年。

「學校老師把學生帶到這裡，他們本身的評估考量點顧慮會比較多，所以目前也有進行的是學校已經有要辦團體課程，我們人就進去那個學校，他們接受度比較高，現在都已經有在進行了，因為我們是 15 到 29 歲，所以大概是國三，最多是高中高職。」（DS01 男）

「團體課程其實就是職涯課程的再深入，會比較走探索的部份，目中心內部沒有適合的空間，所以我們所有團體課程都在外面辦，可能在咖啡吧裡面，或是相關餐飲的他們有空間我們就去借，每一次的場所我們都去嘗試看看，因為青年本來就希望不要那麼公部門，所以場地的挑選上就會做不一樣的變化。團體我們目前走的部份，除了探索式的課程比較多之外，我們很多的慢慢發展出來非正式的志工都從團體出現，因為他從團體的接觸對中心慢慢有認同感，團體是相較於職涯課程，就是課程是更多次的接觸，當然關係的建立其實會更深化的，所以中心很多非正式的志工資源，乃至於在團體當中有更多時間認識彼此，團體成員們一定會互相幫助，他們昨天是一起約來。」（DS02 女）

「職涯講座的部份也是有做出一些區隔，比如團體真的是比較屬於心靈層面的東西。」（DS03 女）

e. 在履歷健檢與模擬面試業務的推動看法

南分署建立在線上服務累積的能量，履歷健檢服務也使用線上方式服務青年的需求，打破服務時間與場地的限制，雖然南分署培育所有中心成員都可以協助青年進行履歷健檢，但可能受限於成員經驗累積不足，或是相關背景限制，除了就業中心的協助之外，中心成員也需要更能掌握轄區內企業的類型與徵才需求，以提供尋求服務青年更為優質的履歷健檢與面是協助，未來這項業務的仍有成長與改進的空間。

「我們履歷健檢的部份高科技，可能是一些網路或是一些系統，配合我們的性格測驗，然後一些性格分析，完了以後我們再做履歷健檢，以我們

個人的經歷，因為我們最強的就是我們就業中心有相關同仁有這種實際經驗的分享，搭配科技的部份，當然我們期望那個科技怎麼樣，會有經費評估，我們也希望。」（DS01 男）

「我們原本經由找業師進來做協助，後來發現這樣服務成效跟時間是受限的，所以訓練所有同仁必須要做（履歷）健檢的部份，怎麼看履歷、怎麼寫履歷，我們已經慢慢發展出類別不一樣的工科、服務類種種狀況下，履歷的範例已經有做幾套範例出來，依不一樣科系別的需求，不清楚怎麼寫的，我們會請孩子回去先寫他的起承轉合，不會是單次性的，相關的部份我們會把SOP弄清楚告訴他，提供他範例請他寫回來我們再改。」

（DS02 女）

「我覺得技巧還是要再加強，因為他們之前可能沒有做過人資，你要怎麼看一張履歷出了什麼問題...這方面他們還要對各行各業要了解，我要知道雲嘉南地區什麼樣的行業比較多，這些行業要怎麼樣才會讓老闆錄取這些青年。」（DS02 女）

（3）未來期許看法

A. 青年職涯發展中心業務推動困難

南分署相較其他中心成立時間比較晚，在各項制度與業務推展模式上仍有待時間累積，此外，受限於場地、以及轄區內人口流失、傳統產業類型比重大等因素，也同樣在現階段造成南分署業務推動的困難。

「雲林、嘉義相對台南的就業機會是更少的，因為他們的青年人口數像雲林大概 13 萬，嘉義大概 19 萬，台南大概接近 35 萬，所以人少然後職缺少，所以他們人才外流的情況很嚴重，可能不管是返鄉或在地青年也願意回歸在地化，怎麼讓他跑起來是我們要克服的點。」（DS01 男）

「最主要其實還是行銷，我們有服務、我們有人、我們也想做，但要怎麼把這些東西送到他們的手上，或是讓他們更清楚我們在哪裡、我們在做什么...雲嘉那一塊對我們來說蠻困難的...我們也想要服務社青跟一些已經在職的青年，嘗試在雲嘉辦活動，人數幾乎都出不太來，白天班、晚上班、假日班都是，不曉得為什麼人數出不來，我覺得目前想要克服跟調整的。」（DS02 女）

「我們目前合作的廠商大部份偏向製造業，像南科是雲嘉南廠商的屬性比較強，如果要找到廣告等其他類型的公司，就很不容易，就好像他們說我們想要去奧美廣告，我們這邊沒有夠亮的連結點，所以跟這種廠商的連結，製造業、科技業比較容易辦，但是其他的部份相對的比較不容易連結。」（DS01 男）

「其實我覺得凡事起頭難，因為一個東西要建立制度，它是一個機構，所以要開始建立它怎麼運作、流程怎麼跑，我覺得建立制度是最難的，因為你會一直不斷的去試，我覺得這個部份是現階段比較困難的地方...」（DS03 女）

B.對於青年職涯發展中心的建議

南分署中心成員希望未來可以提供更多的資源整合方案，提供青職中心更明確的發展方向，尤其是整合不同部會的資源做更大的發揮，此外，由於中心成立相對較晚，部分成員各項經驗仍較不足，需要更多時間學習成長。再者青職中心雖然肩負公務部門任務，但是為了能更貼近青年的生活與想法，也建議希望青職的制度設定、發展方向上，可以盡量拋開公務部門的思維，以提供尋求服務青年更為多的服務資源。

「我印象蠻深刻的是勞安所組長所講的，他在做數據分析，怎麼樣利用這些數據分析找到一個方向，我們可能從學校端就可以連結到我們的職場，因為我們從學校就有一些既有資源，怎麼把教育部的這些資源跟勞動部的資源做成一個系統，然後我們青年職涯發展中心在做的是很容易輕而易舉就可以用上的，因為不是等青年離開學校以後才做職涯規劃，但其實學校也有在做，教育部跟勞動部的銜接或是怎麼樣整合，我覺得這個系統的整合或是數據的分析來找出大方向。」（DS01 男）

「最主要也希望能打破公部門給人家的印象就是很硬的空間、很制式化的服務，然後沒有彈性...如果青職中心真正要運作，那些東西都要打破的，打破的部份就會牽涉到我們運作管理，乃至於整個排班或是課程規劃我們怎麼放到讓社青也可以用...」（DS02 女）

「我覺得是熟悉度的問題，我也會期許我自己明年開始會做得更好，因為今年已經 run 過一次...等於是熟悉度一定要再增加，因為熟悉真的可以

做很多事情，目的跟熟悉度都有關係...我對 YS 這邊的建議也是公司真的可以再多給一點力，同仁這邊要多做自我提升。」(DS03 女)

(五) 高屏澎東分署青年職涯發展中心

1. 青年訪談發現摘要整理

團隊彙整青年受訪者在各項服務的使用經驗與看法，歸納為有使用經驗者的正面、負面態度與沒使用經驗三分類，整理如表 65 所示。

(1) 資訊管道來源與資訊呈現

A. 首次接觸中心的管道：

十位青年初次接觸青年職涯發展中心的管道以人際網絡的介紹或轉推文較多，其次是就業中心、就業博覽會、聯合面試或展覽擺攤，亦有從公立圖書館擺放的 DM 得知的青年。

「一開始是參加活動的朋友推薦」(EY10 女)

「快畢業的時候有同學分享說他有來 YS 接受個別諮詢的服務」(EY08 女)

「朋友就是他在網路上應該是 Facebook 吧，有看到這一類的訊息，然後就是有告知我有這樣的資訊可以來了解」(EY04 男)

「之前的主管是一個一位人資，他有 po 一些關於這個人資類的訊息、偶爾看到」(EY01 女)

「那時候是在就業中心，我想要找職涯性向，就是知道自己興趣是什麼的資源，透過他們介紹我才知道有 YS」(EY02 女)

「學校有辦企業徵才，企業博覽會，會有很多很多攤位，就有 YS」(EY06 男)

「是在好像展覽中心我們有一個活動是關於教育方面的，那時候我在旅行社工作，在那邊有擺攤，推廣我們公司商品的服務，剛好旁邊有一個 YS 的參訪，有一個 YS 的同仁跟我稍微介紹 YS 在做一些什麼工作」(EY03 男)

「某一次我要轉換跑道，在聯合面試，面試人資的工作，事後面試官就留我下來，建議我來 YS 這個地方，因為他其實也是曾經在這邊的講師」(EY08 女)

「和我朋友去圖書館的時候，看到YS的DM」(EY07 女)

B.資訊平臺的呈現與介面：

每月底都會出下月活動安排的線上與紙本DM，DM的設計廣受好評，不僅能完整呈現當月活動，便於使用者選擇報名場次與安排行程，整體美編不同於公部門傳統、制式化的設計，視覺設計較為年輕化。

「他們會在月底公布下一個月的活動跟資訊，所以我就會自己跑到他們活動官網，我是以官網的資訊為主」(EY05 女)

「像我覺得高雄的LOGO、頭貼和設計都會讓人家覺得很年輕化，我覺得高雄的視覺真的做得很好，可能自己讀設計相關，所以對這一塊覺得會讓人看起來很舒服，覺得有來參加有一種好像還蠻厲害的感覺，這是一點，視覺這件事情我覺得設計真的很重要」(EY08 女)

「YS設計的DM我覺得滿酷的，這個很好看，真的很酷。」(EY09 女)

也有青年建議官方網站的線上DM可以仿照百貨公司週年慶DM，增加直接在網站上翻閱、縮放的功能，省略下載的步驟，資訊瀏覽更為便利。

「DM其實會出現在網站上面，但是我發現點的時候他不能放大，就很小，就電腦的，點進去只能按下載再把它拉大，就是沒辦法，如果網站設計這個拉大我覺得會比較好，像週年慶不是會有一些百貨公司DM，點進去還可以放大，如果這個設計可以把它放大，我覺得也還不錯」(EY09 女)

使用經驗較久的青年表示曾用過改版前、後的兩種官方網站，目前的官方網站在操作與報名均較前一版有明顯改進，使用更為方便。

「我那時候剛來的時候還是舊的官網，然後我覺得那比較難用。應該我剛來諮詢沒有多久，因為那時候要報名活動，還覺得有點麻煩，可是後來我換了這個之後，我就覺得好操作許多，就是比較直接、容易可觸。」(EY10 女)

「網頁的呈現方式我覺得這樣子很好，因為我可以直接透過活動報名，當期的點進去看都可以直接條列式排出來，那堂課它什麼屬性，例如是YS自己的輔導課程還是邀請外面的講座或老師，我就可以直接針對我要的

主題去看，那我都會先把它開一個分頁起來，針對我有興趣就先跳出來，再看我的時間點可不可以搭配、再報名」（AY04 男）

(2)服務使用經驗

A.職涯諮詢：

諮詢過程以牌卡、標準化評測工具等方式，引導青年瞭解自身優、劣勢與興趣所向，同時帶領青年學習找資料、瞭解相關工作的性質與出路，找尋與釐清職涯方向，思索自身可以加強與改善的方向。

「有做過一些牌卡的分析，從中可以大概知道哪一些工作會需要這個特質的人，那我就知道自己是喜歡怎樣的特質，我就往這個工作區域去努力」（EY03 男）

「經由諮詢師幫我去溝通，讓我了解其實有些特質不一定是壞的，而是分比較擅長的跟比較不擅長的，而不是好壞的區分，所以重新讓我了解說有些東西不是我做得不好，而是或許我沒有那麼擅長，但是我可以別的方式去彌補或改善它。」（EY04 男）

「YS 諮詢師帶領我一起找資料，跟我講我可以找哪幾間學校、之後的發展、或之後想要去的地方，這個性質是做什麼的...他是一個會引導、跟您講這個工作以後未來的性質、以後的出路」（EY07 女）

除了協助迷惘徬徨的青年找到方向之外，當青年面臨工作困擾或轉職抉擇的時候，諮詢師亦從客觀第三者的角度提供不同思維，輔助青年重新思索與建立自信，再次出發。

「以我們的經歷跟經驗來講，有時候會沒有辦法看到主管他思考的面向或站在他的立場，他是怎麼樣看我們對這件事情的處理，諮詢師那時候的角度是提供了主管當時候可能會覺得的面向或一些想法，其實在換位思考之後，比較可以理解為什麼主管會這樣子反應，或我自己之後可以怎麼對這樣的事件選用不同的處理方式。」（EY05 女）

「中心是希望讓我們更了解自己，其實他們在引導的方式我覺得蠻專業的，他們會先從您不足的地方或您的優勢會去提醒您，然後慢慢的某些地方其實可以做修正的話，不管是數據或用一些比較具體的方式，有時候我們在討論的時候，他可能就會提出以前我工作上有遇到什麼樣子的狀況，

其實我那個時候我反應出來或應對出來的不是那麼的貼切，那我可以用什麼別的方式去做改進，所以我覺得對我來說受益蠻多的」(EY04 男)

「每一次諮詢完其實都會在紙上面寫下一些，比如說像字卡的部分，我們會把那些字卡寫下來或拍照拍起來，現在那些東西、那些資料，對我的用意會如果是開始準備轉職的時候，我自己就會把那些資料拿出來，再重新整理，像從那個時候到現在，我的想法或喜歡的東西有沒有不一樣？其實關鍵字這樣的東西也幫助我，讓我可以更快速地看到那些對我來講很重要的東西。」(EY05 女)

「想要離職的時候就會想說諮詢師講過的話，然後就會再讓自己靜下來想一想」(EY01 女)

「感謝有 YS 的陪伴，因為我是自己一個人住在這邊，平常能夠對話的不多，平常在公司居多，下班之後就自己一個人，前陣子工作上壓力比較大的時候可以來跟諮詢師聊一聊，我覺得對於心情或壓力的紓解上都有幫助」(EY08 女)

「我覺得最大的是一個給予自己勇氣的部分，在我踏入職場或者工作上遇到什麼狀況，他會給我鼓勵，我覺得這對自己自信心的建立、再出發也好我覺得都是一個很棒的地方」(EY10 女)

職涯諮詢師對於青年而言，不僅是協助釐清方向或排解疑問的角色，同時亦扮演資源轉介的關鍵，曾有青年藉由諮詢師提供的資源引薦，解決職場勞動權益或心理諮商的問題。

「因為我對勞基法的了解其實不深，那時候有一些疑問覺得為什麼我們公司會這樣處理一些人事，也會來這邊做詢問，諮詢師也不會直接告訴說這個對或是錯，他可能告訴我如果有一些疑問，我可以到勞工局，或是哪裡去做一些詢問，會有這些引薦」(EY08 女)

「我有個朋友前不久遇到的問題是比較需要更專業的諮商師去輔導，我當下不曉得，我就問諮詢師說，可不可以來？那時候就提醒說 YS 是在職業、職涯的諮詢，YS 就推薦我，這可能是關係伴侶的諮詢，諮商需要更專業老師，並不是他們可以負荷的，不是他們的專業所在，因為這樣我就長知識了，就找了一些資訊可能會有這方面諮商是關係伴侶專門的治

療諮商師，就推薦給我朋友，那我朋友就帶著另外一半去接受諮商，所以我覺得透過 YS，其實有很多的疑問或遇到的問題，可以透過這個機構，他會跟您說一個方向，可以再進一步做一些諮詢，我覺得很讚！」(EY07 女)

B.企業參訪：

採用講座與企業參訪的一天組合，上午以講座帶領青年對特定產業有初步認識後，下午帶隊至企業進行參訪，一則是有助於未就業青年瞭解產業特性、實際運作，作為未來就業的參考，一則亦可幫助職場中的青年增廣見聞、充實知識，在職場與客戶互動能有更多對談話題，同時學習換位思考，更能體會不同產業、企業的全貌。

「我可以有這樣的一個管道、活動可以了解每個行業他們在幹嘛，同時也有人幫我們講解，又有課程可以上，我可以很快的就知道這個行業在幹嘛，也讓我有更多的話題對我的客人或是生活會有更多的知識，對 YS 主要輔導的學生族群，他們可以在還沒畢業的時候，可以很快知道這行業是不是我喜歡的，這對他們來說幫助會比我們來得大」(EY03 男)

「早上是心理師講座，然後下午去參訪，他們有很多冥想、沙盤演練，他把實際的案例，我覺得他 PPT 也做得不錯，他用案例一些條件弄出來...如果是您，您要怎麼諮詢他，我就會去想如果是我該怎麼談會比較好。」

(EY09 女)

「去飯店參訪的時候，不會只是單純像是平常只是去住飯店那樣，有點對應到早上的講座，下午看到這間飯店有什麼樣的不同服務，跟實際在飯店的房間裡面展現出來的東西，有一點打破那時候不懂產業、去住的時候，那個差異性。進到企業的時候，他們都有分組，可能人數比較少，參觀的時候，其實是路線不同，分 2 組還分 3 組，我覺得那個體驗還蠻足夠的。」(EY10 女)

不同科系、不同專業的青年，偏好的參訪單位也有所不同，部份期盼參訪與自身相近的產業，部份期待參訪平常沒有機會接觸的產業，亦有部分希望參訪自己有興趣的產業，產業類型眾多，但以新創產業為多。

「我自己現在目前是做觀光產業，觀光旅宿業，我會想要以觀光旅宿業以外，比如說像電子的或傳統產業這塊，也想要去了解他們跟觀光產業不一樣的」(EY09 女)

「因為我本身現在是在一間新創公司工作，那我也很想有更多的機會去參訪一些不同產業的新創公司」(EY02 女)

「會想要平常接觸不到的，像是行銷公關公司，在生活內接觸不到的，就會想要進去看看」(EY01 女)

「對新創還蠻好奇的。因為像現在有一個網站叫做 Yourator 會分享很多新的一些服務，不管是數位或物流，我覺得這一些都很有興趣的，或是我剛剛提到的就是使用者經驗的這種」(EY08 女)

「高雄現在有高雄軟體園區，我想去看看那邊的產業、公司，感覺那邊還滿多新進駐的公司，想看看他們內部的一些氛圍還有他們提供的服務跟產品，有什麼樣的東西。」(EY05 女)

「那個迪卡儂我還蠻想去的，或者是 Gogoro 我也蠻想去的」(EY02 女)

「像是統一，比較常聽到的大公司，或是一些比較前幾志願的公司，譬如台積電那種。可是他們那種應該不能參訪。」(EY06 男)

「我覺得可能會想要參訪生技廠，因為生技廠的話就是比較有吃的東西，更偏於糧食然後或是有些養生品之類的，就是改良之類的」(EY07 女)

C.職涯講座：

青年獲得講座的資訊管道，除了前述所提的官網、Facebook、DM 以外，諮詢師也是很重要的資訊媒介，在諮詢過程或後續接觸，諮詢師視青年需求來推薦當期講座或活動，更能讓青年有效利用中心資源。也有青年參加講座之後，試著將講師分享的方式落實於生活中，讓生活更有目標。

「現在比較被動都是看手冊，不然就是聽諮詢師的建議...剛好我跟諮詢師討論的後期也一直都在表達我有想要轉職的意願，可是我不知道怎麼去做，所以這一場活動也是算他推薦給我的，那時候聽了之後覺得轉職沒有想像中這麼困難，但是我目前還沒有採取任何行動，就是這些講座都可以對應到自己目前職涯遇到的問題，覺得蠻好的。」(EY08 女)

「諮詢師他會拋一些人資的相關資訊，YS 那期有一個人資的課程，他就告訴我，我有來上課，我有跟諮詢師有保持聯繫。有一些活動他還是會告訴我，如果我可以的話當然就是參加。」（EY09 女）

「丁菱娟分享她每一年都會自己作一個表去完成她要做什麼事情，我覺得她都在做這些，那我應該也可以試著跟著做，就很想跳脫舒適圈吧，是她給我的啟發，我就會去改變我的工作方式、生活方式，這我印象很深刻的。」（EY03 男）

多數使用青年對於講座的講師、內容、流程安排都給予正面肯定，並從多次的經驗中，提出講座時間的掌握、講師投影片的分享，到大型講座的座位空間較窄等各項建議，特別是遇到講師分享的內容豐富，但無法於講座時間內進行完整分享時，建議可與講師溝通、協調，是否能與學員分享講座的投影片，這些來不及分享的內容或許能讓學員自行瀏覽或得到查找的資訊。

「我覺得時間有的時候都不夠。有時候講師他們會因為時間的關係，後面就講很快不然就是少很多東西沒講。可是有一些講座他又會提早結束。所以這個時間，我知道您們也很難抓，有的講師準備內容很多，就是他最後可能因為時間的關係，他什麼都一直跳過，可是有些我們很有興趣的東西，我們看到可能心裡就會想聽，可是不一定會聽的到。講座的那些投影片，有辦法就是跟您們要檔案嗎？這個我不知道。因為有一些會覺得還不錯，可是都只能拍照或是筆記，效果沒有很好。可是有些老師可能不會把那個東西給您，要看他們。」（EY06 男）

「有時候可能座位會比較擠，如果有好幾場在這邊辦，名人講座，我覺得那個位子真的有點擠，因為可能要容納 100 多個人，講真的就有點擠。」（EY09 女）

另外，青年受限於修課或工作的時間不同，如服務業假日無法休假、白領固定平日工作等，各有其適合參與講座的時段，除了盡力安排不同時段的講座之外，青年亦提出建議，或許可為各場講座錄製影片、設置影片借閱與播放制度，讓向隅的青年事後得以借閱、重溫豐富的講座內容。而影片錄製與播放也應注意智慧財產權，應事前取得講者的同意與授權才可進行出借或播放作業。

「之前有朋友同時報了其他場，可是他非常想要聽另外一場但撞期，他覺得這個人講的話我非常的想要知道，變成沒有人可以幫他記錄下來，因為同個時間就只能參加一場，這種就有點可惜」（EY07 女）

「有時候會遇到想要聽的講座，但是可能礙於工作上的時間沒辦法配合，有時候還是希望說如果中心可以提供更多的時間點，當然可能會有一點困難，就是我會比較希望這一方面的講座可以再多開設一點，時間點如果可以的話，或許不只是一場或者是可以提升兩場或三場...影片的部分，或許我當下沒有辦法參加，但是之後如果有影片分享，但我們也可以來中心，他可能就設置一個影片的播放區，那我們來的時候借閱那個章節、那個職人的影片，我們去看、去欣賞」（EY04 男）

「從文宣上有看到一些課會蠻想要參加的，可是都是在周間，所以就會覺得有一點可惜，沒有辦法去參加...我不太確定他們設定的對象是給學生還是怎麼樣，只能在周間開課，工作上沒辦法配合。可是我看他周末活動又很滿，所以也有可能是調配上真的沒有辦法，或是他可以開一些線上的，就是網路上之後還可以看影片的那一種，有直播，回家之後還可以看的那種」（EY08 女）

青年對講座內容的偏好較為多樣，包含不同產業經理人、創業者的分享、紓壓轉念、提升自我能力的講座，亦有青年提出勞動法規、權益相關的講座建議，青年初入職場常因對法規不熟悉而不知自身勞動權益受損，除了學習適應職場之外，如何在職場保障、捍衛權益也會是青年就業的重要課題。

「希望可以開設就是更多類似提升自我，不管是溝通能力或者是表達技巧這一塊，或者是領導管理這一方面的」（EY04 男）

「YS 都會找一些在高雄地區或者是全台灣屬於比較小型的工作室，這個我都很喜歡，因為他們也是最真實的一個素人案例，不一定要找到很大咖或者是很厲害的人，那您就是專訪一個，他從一個小小的初衷，完成自己的一個工作室，我覺得這個都是起碼自己還可以觸及得到，這些對學生們他們都可以比較有幫助，那講出來的語言大家其實可以聽得懂的」（EY03 男）

「我剛剛提到的法規或個人理財，我覺得這部分的課程也許可以做增加，像法規這件事情真的是自己有遇到過會有一些感觸，我覺得這邊也可以開一些這種的課，也不見得是告訴學員正確的答案，就像我剛剛講的，他可能是提供一些管道或有些問題我們投出來、大家一起討論，知道可能我的職場遇到這樣的狀況，那別的公司怎麼處理的...其實青年對這些法規面也自己要有所認知，才會知道說自己是不是可能被騙了，或接收到不合理的待遇，自己也要做點功課，我也希望青年職涯發展中心既然是擔任一個青年職涯發展的陪伴者，或是有一些訊息要丟給青年去思考的，我覺得法規這一塊是應該也要被加強的。」（EY08 女）

D.團體課程：

團體課程包含探索團體、駐點諮詢、職涯教練等不同的課程，著重於學員在講師或諮詢師的帶領下交流互動，藉由分組或小型課程的模式增進學員討論、合作與分享的機會，學員在過程中彼此觀察、學習與反饋，不僅探索且瞭解自己的人格特質，更學習團隊合作與職場相處之道。

「活動會在一個房間裡面，大概五到十個人左右，會有一個講師。這種活動通常在做一些了解自己、探索自己的過程，每一次主題都不一樣，大家會講出自己的想法，也透過大家的互動更了解自己，可能自己覺得自己是這樣，但是您講出來的故事，別人聽起來會發現一些您可能沒有發現的特質。在這些學員的互動當中，您會比平常跟一對一說不定會更有效。」（EY06 男）

「職場教練會分享他在職場上面真正所用的東西，課堂上會跟學員互相互動，他會盡量告訴您方法，或是一些技能。重點是在於您認識跟您很相似的人，或有相同問題的人，可以互相交流，大家彼此就會有一個動力...」（EY07 女）

「老師是諮商心理師，大概20幾個人，會分四組，這四組裡面各自都不認識，他會選出一個組長，今天大家就是要想辦法把他弄起來，這四個幹部，用樂高排出一個骨牌...大家如果今天用四個部門去競爭，都會有各自不同的聲音，那今天後續我們因為他要做一個禪繞畫，又要跟別組合在一起，剛開始第一次的時候發什麼都失敗，很難，後來老師又賦予一個任務，因為是我們大家都不知道的，用團體的合作方式讓我們大家體

驗到，如果今天人資在職場上面遇到很多部門會遇到很多分歧」（EY09 女）

「我參加過的是心理師跟測驗的團體，可以給大家測自己的性格啊、特質那些，我有一次做針對自己的特質還是性格的測驗，我記得那一場測驗好像 10 個，心理師團體也是比較小班制，我覺得不太一樣是在團體內，可以聽到別人不同的想法，其實引導主題性，就是我可以自己挑我感興趣上...我覺得自己是一個很容易尷尬、沒有這麼快融入的人，在團體裡面，比起大場來說，有時候小團體裡一定要講話，但會有一種比較安全的狀態，就是會讓我有比較安全的感覺。」（EY10 女）

青年提及課前的報名表單需填寫自己的問題供講師參考，但初次參加並不知道事前提提供的資訊會成為課程討論、分享的題目，建議可於報名表單或活動資訊加註說明、告知相關資訊，供報名學員評估與填寫資訊。

「我當時課後的回饋也有提到，因為當時我報名的時候，我第一次參加並不知道我寫的問題之後可以被討論，所以那時候就有點忘記自己當時寫什麼，像這種的流程上會有一些針對個人問題做討論的，我覺得可以在課前把這些訊息，也許是我自己沒注意到，可以把完整的表現出來，我們可以有一些準備跟老師或教練互動」（EY08 女）

E.履歷健檢與模擬面試：

中心提供履歷健檢與模擬面試的服務，一則是與職涯諮詢整合，由諮詢師在職涯諮詢的同時，協助青年修改履歷，包含如何強調自身的優勢與經歷、如何加強面試的談吐與應答技巧等，另一則是在職涯教練的課程，以履歷與面試為主題，在課程中由職涯教練指導學員如何調整履歷進行自我行銷，瞭解面試官著重的要點且實際演練。訪談中也發現，不僅是一般求職或轉職者需要履歷或自傳的服務，亦有青年在申請、撰寫政府創業或返鄉從農的計畫時會尋求中心的協助，凸顯該項服務的重要性。

「因為那時候快要求職了，這邊也有履歷健檢、面談的技巧，所以想要請諮詢師來幫我看看我個人的履歷，對於我找工作方向上有沒有什麼建議。因為我把我的履歷給諮詢師看的時候，他會有一些其他的經驗，或他看過別人的履歷，可能跟我有同樣的想法想要投相關產業的，所以他會給

我一些很具體的建議，比如說我可以強調我之前在學習過程中的表現，我可以做些什麼功課來幫助我後續面談的部份，這部分是有直接幫助的」
(EY08 女)

「那時候透過職涯教練課程的一些介紹，你的履歷要怎麼去撰寫、或介紹經歷，可能是我有興趣就可以跟職涯講師詢問這個產業大概是怎麼樣，上課也會介紹履歷要怎麼去寫，我就比較有概念，不會簡易履歷寫一寫就這樣」(EY02 女)

「提(青年返鄉)計畫的時候要寫履歷或自傳的部分，有透過中心這邊的協助。」(EY10 女)

F.人員服務：

受訪青年可以感受到同仁的熱忱與關心，也肯定同仁的服務，同仁展現的專業形象與自信感也成為青年的努力目標，亦有青年設身處地為同仁著想，擔心同仁服務的個案數量與工作分量，中心同仁的付出不僅陪伴青年成長，更讓青年將中心同仁視為朋友或家人。

「我覺得都滿好的，都很親切，我們有時候會詢問一些問題，都很盡力地協助我們，所以覺得非常非常好。」(EY05 女)

「有時候來他們都會直接叫您的名字。那代表他們記得您，就很開心。像有時候來參加活動就會遇到之前自己的諮詢師，會簡單講一下近況，感覺還不錯。」(EY06 男)

「因為剛開始來的時候、自己比較自信心低落，我就覺得他們好厲害喔，他們的專業形象我覺得非常足夠，才會讓我覺得想要像她們一樣如此有自信地在自己的工作領域上發揮...很滿意」(EY02 女)

「如果說我有來諮詢、他們都會直接接待我，或是問說您今天有什麼事情要來這邊，然後就會幫我們聯絡，其實都蠻好的，接電話跟簡訊的服務也都很快...可是我不確定他們每一個人的服務比是多少，可能他們一個人要接很多個案，會有點替他們擔心，他們工作的分量也蠻多的」
(EY08 女)

(3)回饋與建議

A.現行活動流程設計完整

多數青年認為現行的活動流程設計完整，從活動報名、學員篩選與通知、

現場報到、結束後的意見回饋都有完整的標準化流程。其中，報名表單會先蒐集青年對於課程的期待與需求，事前彙整給講師，作為調整講座或課程內容的依據，讓學員的期待獲得滿足，減少供需落差，事後的回饋單彙整學員意見作為未來活動調整的養份，也是讓中心活動愈辦愈好的原因之一。

「剛開始報名的時候我有去觀察，從初步的篩選、過濾每一個報名人的資料，如果他要來上這堂，有沒有什麼他的想法意見可以先提供給老師的，我覺得這個做得很完整，到現場之後有個簽到表，聽完講座還有拿到一個意見的回饋，提供 YS 做任何改進，我覺得好像沒有什麼可以挑剔的東西了，我覺得這邊的課程都很順吧，比如說每天去拉我報名的資料，簽到報名、真的回饋，變成一個很完整的 SOP 了。」（EY03 男）

B.場地隔音不佳

雖然活動流程安排成熟且順暢，但受限於先天空間有限，若中心同時舉辦多場活動，容易彼此干擾，進而降低活動效果，如團體施測室、履歷製作室與公共空間之間的隔音狀況不佳，造成活動之間的干擾。

「周末就會很多人，因為參加到一場在小空間，又比較多人，相對的隔音就沒有這麼好，但可能是場地限制吧，因為那一天我看到其他場一直在進行活動。」（EY10 女）

C.可於官方網站增加職涯相關資訊

諮詢師針對青年需求所提供的資訊，如其他單位的網站、課程或證照，受訪青年認為可以按照類別整理在官方網站，如現行官方網站中的友站連結或職場情報站，均可將已知資訊彙整、更新於網站，提供其他有需求的青年自行瀏覽。

「那個時候我的諮詢師了解我想轉職的方向，可能需要再加強的一些技能，他有提供給我一些網站或是管道，或跟我說有這樣的證照、這種課，我覺得像這件事情也可以被整理在 YS 可能官網裡面或是什麼的，讓更多的青年知道如何去使用這一些好的資源」（EY08 女）

D.強化宣傳與推廣的方式

一般民眾對於「諮詢」或「諮商」一詞常有刻板印象，認為接受諮詢協助會失了臉面，或是失敗者、失業者才使用的服務，部分青年在接受諮詢的過程中逐漸調適心態，進而將職涯諮詢的服務推廣給周遭親友。

「像我其實一開始真的是自信心有點不足，所以真的有點會害怕，可能自己以前也有做過一些基層主管，會覺得這樣子的詢問或被諮詢有一點不好意思，但是自己慢慢地去調適，其實可能是我想多了」（EY04 男）

「很多人對於諮詢會害怕，不知道有這項資源，或是真的不知道要幹嘛，像我來YS，我身邊有一些朋友會覺得很可怕、會覺得說您是參加什麼團體啊？我就說不是，他不是什麼團體，我就會跟他們分享，跟他們講你們可以去官網看看，有機會、有時間的話就帶來看看，那我覺得這真的是需要再宣傳或再加強的部分，可以讓人家更了解他是免費的，活動很多可以善於利用」（EY07 女）

本次訪談青年均已滿 26 歲，在校期間可能中心尚未成立或剛成立而不知有該單位，多數係於學校畢業後，為了求職或轉職才輾轉來到中心尋求合適的服務與資源。多數青年感嘆，若能早些獲得相關服務，不管是高中選科系時或大學畢業前，或許能更早被分流、瞭解自己的職涯。

「如果能在上大學以前就來這邊多好。我覺得人生有很大一部分在大學選科系的時候就決定了。我就覺得自己選得很爛。如果有可能早一點接觸到這邊，可能就不會亂選。」（EY06 男）

「我覺得其實像這一些校園裡都可以跟青年職涯發展中心合作，如果我可以更早知道這邊有這樣的服務或是內容，就可以更早被分流，自己可以過來這邊找一些課程或講座」（EY08 女）

對於中心服務的宣傳與推廣方式，青年也建議可以與學校、企業合作，如借用學校場地舉辦講座、學校活動擺攤、到企業或機關宣傳，讓學生在校便有機會接觸相關資訊，也讓在職青年在工作之餘能進修、在遭遇工作困難或轉職疑問的時候得以尋求中心的協助與資源。

「資訊的滲透率吧，可能大家就還是蠻多人不知道的，像是到各個機關去做宣導之類的，就是偶爾到各個企業宣導說、目前有這個服務，然後如果企業的同仁或是員工想要了解的話可以來」（EY01 女）

「不曉得中心有沒有到各大分校去推廣這一塊，應該部分學校有，那能不能推廣到所有學校我就不確定了，其實那個幫助會更大...推廣我覺得也不一定是去那邊擺個攤子招攬，或是他可以借用學校當地的環境，像活

動中心，開放一個，或許不是限制大三、大四，就是大一到大四，但是因為有名額限制，這樣子的活動做一個演講，我覺得這也是有助的」
(EY04 男)

E.成為青年交流與互動的平臺

青年職涯發展中心提供服務的同時，亦成為學員交流與互動的平臺。目前已有青年使用者自行創立社群的群組，不僅在群組分享中心的活動資訊，同時也分享其他免費資源，促成青年之間在中心體制外的交流。

「班上有一個同學他直接全部加 Line 創一個群組，很熱心會在群組上面做分享，比如他有哪些資源，或是最近有哪些事情可以去用的，前不久就有一個繪圖的軟體，如果本身是做那種畫圖方面的就可以去擷取那個免費軟體，他就會提供一些資訊，大家願意把資源分享出來」(EY07 女)

F.使用者年齡層的問題

本次訪談青年年齡大多落於 26 至 28 歲，而青年職涯發展中心的主要服務對象為 15 至 29 歲，受訪的青年因年齡臨近上限，擔憂未來被排除於服務範圍，若有需求時不知能尋求何處的資源。

「可能會覺得不要限制到 29 歲吧，因為像我身邊也有 31、32 歲的朋友，還是找不到職涯的方向，然後也是在工作上蠻困擾的」(EY01 女)

「有聊到譬如 YS 設定是 15-29，如果有人快接近 29 歲，或已經 29 了，那他還想再繼續參加 YS 的活動的話，可能就沒有辦法，或 YS 會篩選報名的順序，他可能就被排比較後面...我們擔心時間到了、是不是以後諮詢或參加活動就沒有辦法」(EY07 女)

「想說年紀也快到了，為什麼不能延長？延長就是指為什麼只到 29。大概是年齡可不可以往後延吧！」(EY10 女)

「我覺得如果 YS 年齡層可以再拉到三十五歲，或許會更好，我自己個人覺得，因為您要想，我已經 28 歲了，我們用 YS 的機會可能不多，搞不好後續那些青年會更需要，對於我們來講有一些尋求幫助就沒有地方可以去了」(EY09 女)

G.六個中心的連結性

目前全國六個青年職涯發展中心各有發展特色，相對之下連結度較低，高分署的受訪青年因接收到優質的服務，而向其他地區的朋友推薦服務時，也發

現各中心實際服務與作法不同，較難以跨區經驗來推薦或介紹不同中心的服務資源，較為遺憾。

「唯一比較困惑的是我覺得多個青年職涯發展中心，好像不是連結性很高，有時候想要推薦朋友去，因為我在南部朋友比較少，朋友都在中北部居多，想說這種免費東西，當然推薦給大家使用嘛！有時候推薦就有朋友會去，但是有時候他們會說，好像每個地方的做法都不太一樣。所以他們也就是上去看，或是去使用的時候，他覺得使用起來不太...因為我想要推薦他去做諮詢或是講座，但是他們覺得諮詢的地方不太一樣。他們也沒有跟我細說是什麼狀況，如果以我使用端來說，我跟我朋友之間比較難去互相串流或互相地說這邊有什麼樣的東西，那您在那邊可能也可以獲得。就我的經驗告訴他，他不一定可以在那個地方使用類似的經驗。就會覺得整體來說，好像有點可惜。」（EY10 女）

2. 中心成員訪談發現摘要整理

(1)成立緣由與人員背景

高分署為最早成立的青職中心，加以主要中心成員長期參與青職中心的營運，因此對青職中心成立目標、核心任務、業務拓展或是服務主軸，都有可以完整付諸在青職中心。且目前高分署青職中心的整體知名度、服務能量及創新服務有相當優異的表現。

「因為我們是全國第一個成立的YS，就是102年底我們就想要成立這樣的一個中心，是103年3月29號正式成立，102年就是我這邊成立的。在規劃的時候就想有什麼東西是需要提供給青年的...國外經驗其實沒有，國外那時候其實沒有所謂的青年職涯發展中心，我們搜尋收集相關的文獻、包含焦點團體、專家學者、包含青年，從青年端瞭解他們的需求，從專家學者這一邊瞭解他們對這個YS的一個期待。我們那時候在成立過程中我們就有做這樣的一個初步的一個初探。」（ES03 女）

「核心任務一定是職涯發展，當然就包含很多面向，那我們基本上會有四大面向，我們的那個願景就是「追尋成就漾(young)未來」，我們的使命就是「讓天賦自由，願職涯卓越」，我們當初的使命就是要讓青年的天賦能夠自由地開展，然後讓他們職涯能夠卓越。我們的目標就是要打造

增漾(young)，就是職涯的專屬品牌就是我們要建立我們 YS 一個獨特的一個獨有品牌之外，我們也期望青年他自己建立自己的一個自我品牌。」

(ES03 女)

「四大核心就是我們的 IDEA，就是我們的 BIG IDEA，就會是我們的擴展的部分，BIG 第一個是 B 就是 Bright，希望他能夠被看到是發亮的、閃閃發亮的概念；I 就是 Individual，希望打造個別化的需求特色、特質來打造他們的個別化的服務；G 就會是全球化的 Global 國際化視野，能夠放大他們的夢想不會侷限在地域性。這個是我們的 BIG。然後另外那個 IDEA 的 I 是 Identify，就是自我的定義、自我的定位，後來我們把他擴展成整合的英文 Integration；D 就是 Design 設計，後來擴充成 Development 發展，能夠做好自己的一個職涯發展、自我的培植，讓自己能夠卓越；E 就是教育、加值，我們讓他有加值的概念，最後這個教育變成是經驗的 Experience，能夠擴充職場經驗、貼近職場；A 就是成就 Achievement，包含他們成就自己的概念、成就自己。所以在這個部分呢，這個在這個 BIG IDEA 的一個擴充。」(ES03 女)

高分署青職中心同樣採用委外營運方式進行，而主要成員為高分署轄下業務科負責督導，負責營運的成員學有專長，分別由負責諮商與活動兩方面進行，其背景與經歷也來自就業服務、諮商相關領域。

「我的背景是復健諮商，現在還在進修成人教育，那在之前的工作經驗，其實實務工作叫職業重建啦，主要現在還是 focus 在身障的職業重建，可以擴展到一般人的職涯規劃這一塊，那後來再轉跳過來青年這一塊。」

(ES01 女)

「(高雄的活動相當多元，是如何辦到的？)我會說這不是一件簡單的歷程，我們會從青年端蒐集青年要什麼、想要上什麼課程...或被動的數據分析，看我們開案的、來接受服務的個案，他們是什麼管道、學校畢業、科系出來的，面臨問題的主要需求是什麼；另外一部分也會看每場活動辦完之後，每個青年給的回饋，跟青年有意願、熱衷的主題性是什麼，再擴展到職業這一塊...那些要素把它拆解出來，那落到整個課程。」(ES01 女)

(2)核心任務與業務發展現況

A.中心目前與企業、學校、社團或其他外部單位合作的情況

高分署青職中心與企業、學校的連結緊密，結合轄區企業將資源運用最大化，包括將諮商服務帶入校園內獲得廣泛好評。而受青職中心場地的限制，場域、軟硬體設備參訪較為不足，仍以強化諮商、設計多元化的活動來吸引學校參訪，並經由參訪活動將青職中心資源介紹給青年，也提供對職涯發展的初步認識。

「我們自許為是一個平台，一個實體平台、包含有虛擬的服務，這個平台可以落實到跟企業、跟學校的合作，跟企業合作最具體的部分就是我們的職涯教練（鋼鐵人職場體驗計畫）。」（ES03 女）

「我們跟大學、大專院校的合作非常密集的，他們不僅常常會來參訪，像校園就博會、就博會、校園徵才活動，不僅去社團、去做諮詢，所以學校都很喜歡我們去，因為覺得效果很（不錯），所以學校每年都一定要邀我們去，連中山大學就博會是要跟廠商收費的，他們現在很愛邀我們去，是因為我們的服務做出口碑，他們就覺得這種就博會一定要找我們去設攤。」（ES03 女）

「我覺得學校當然是比企業好拓展，但是我們的企業就是繼續去開發或跟一些企業經營更好的關係；學校當然也是要更推廣，因為學校不是單純我們開發到中山大學、中山大學，所有學生就都認識我們，那只是我們的一個窗口，但我覺得可能在學校推廣上，我們也是有進步的空間，但學校一定經營得比企業好。」（ES01 女）

「確實（場地）是我們的最大弱點，其他中心他們設備跟整體的吸引程度比我們炫很多，當然我們這邊來參訪也是諮詢組的主軸，我們主要會帶團體活動，團體活動可深可淺，短時間長時間都有不同的策略，但是不變的是主定調一定都是回到他們職涯這一塊的探索、或者用牌卡討論、互動團隊關係，青年來我們就是帶團體活動，團體活動其實就有很多的變化，因為一對一以外、團體的帶領也是我們的強項。」（ES01 女）

「在轄區內的25所大專院校都有合作，比較多會跟職發中心、或職發處、或者是輔導中心的合作，其實已經開發到多元的系所老師、或者主任會

跟我們接洽，我們另外在開發的是經由社群的平台，比較多學校的社團會跟我們合作。」（ES02 女）

高分署青職中心最具特色性的服務是「鋼鐵人職場體驗計畫」，本年度已經進行到第 6 年，且年年進化與修正。經由系列課程的安排與講座，青職中心與轄區內企業合作，提供有別於企業實習的職場體驗計畫，從多樣化的企業工作體驗，培養青年進到職場後能具有像鋼鐵人一般的意志力。

鋼鐵人計畫在高分署的規劃與活動成效，主要歸功於青職中心成員的團隊合作，以及上級單位、長官的支持，對於青年來說能在投入職場之前、或轉換職場之前，有機會可以經由職場體驗計畫，更深入的瞭解未來想從事工作的環境、內容，和青年的想法是否有落差、或是一致，以做為未來調整或修正的參考，也因此近年以來計畫規模不斷的拓展，計畫成果也獲得相當多的好評。

「我們希望青年他進入到職場裡面，他就是像有鋼鐵意志力，而不是被當鋼鐵人用，但是他是有鋼鐵般的意志。」（ES03 女）

「鋼鐵人計畫其實是一個比較完整的計畫，又有別於教育部在做實習這一塊，實習是到企業工作兩個月，鋼鐵人主要的目的就是讓青年跟企業之間有一個機會的接觸，但是他的時間不會很長到兩個月，我們現在主推是因為很多在職青年的轉職管道，可能想轉換跑道、或者我想要跨域，因為現在年輕人、或者現在工作的屬性是很多元的，現在年輕人要俱備的東西是很多元跟很跨領域，所以會有很多青年想要去看看不同領域是怎麼樣子的產業，我們鋼鐵人就是可以讓牠有機會接觸到不同領域的產業面向，這個應該是目前這幾年的話我們會主推的概念。」（ES02 女）

「我們鋼鐵人活動就辦在暑假七八月，我們就會分工，可能活動組負責課程規劃、課程實際的執行，諮詢組就會在青年諮詢這一塊介入，像團體的帶領、就我們自帶鋼鐵人的團體、或者是鋼鐵人參加完了之後，青年有個別諮詢的需求、或者在過程當中他們的履歷面試，有需要再做調整的，或者是不知道要怎麼聯繫職場體驗的廠商的，就是我們會從這些比較是背後端的、青年實際的一個個別問題這樣去做介入。」（ES01 女）

「課程的規劃每年都會不一樣，包含我們開發廠商的一些需求、或主要的工作核心，我們可能開發到行銷企劃人員，在行銷企劃這一塊就會安排

課程；開發到公關的體驗，在當次的課程當中就會包含應對力、問題解決等等，會有這樣的課程的變化。」（ES01 女）

「職場體驗是直接這個職務實際上會做哪些事情，讓青年去體驗，這個過程當然不會直接放青年給企業，企業在之前會跟我們做滿多溝通，不同企業會有不同帶領方式，中心同仁也會隨時跟著去體驗、關切，包含企業端了解青年體驗狀況，也會從青年端了解體驗感受，然後會再去像訪視、去了解。」（ES01 女）

「（若其他中心有意發展鋼鐵人計畫）青年對鋼鐵人的需求其實很直白，你開發這些職缺，他們有沒有興趣，如果是他們沒興趣的，要讓他們知道我們為什麼要開發。再來就是在地產業，我相信我們這邊開發到的產業，在台北不一定有，台北開發到的產業我們這邊也一定不會有，例如說行銷、廣告宣傳在台北一定有非常多很 fancy 的大公司，但高雄沒有，或動畫設計台北一定有。這些確實就是我們兩邊會有的一個落差，就是產業的結構不一樣，當然就可以運用他們的優勢去開發他們的各自的產業，為什麼強調在地是因為青年很多阻礙只要離開高雄他就覺得好遠，所以我是想說最有優勢的就是他們在地的產業結構。」（ES01 女）

「我覺得做起來最辛苦的是我們各自都有各自的核心工作，但是在那兩個月裡面，除了我們自己的工作，像我個別諮詢還是要持續進行，但是全部同仁要花不同時間、不同分工內容去做整個鋼鐵人這個大專案。我們在團隊互動上是一個很重要的關鍵，有一個人組頭做這個專案，但是其他人都要配合，它不再是你階級或身分的差異，就像我是經理，還是要聽專案承辦人員要我協助什麼，不再是我的話為主，所以整個團隊的合作我覺得是關鍵吧！但我相信一定還有更多他們（其他中心）面臨到的阻礙...。」（ES01 女）

B.對青年職涯發展中心各項業務的看法

a. 在職涯諮詢業務的推動看法

高分署青職中心考量到諮詢人力的限制，以包含一對一、團體諮詢的方式，提供青年的職涯諮詢服務，除了中心諮詢師之外，並引進職涯教練協助青年進行職涯釐清、認識自我。

「團體的諮詢由一個諮詢師，團體成員數可能會看主題，如果是比較中小型可能就會到20個人，還會包含一些互動或主題的設定，那如果是比較小團體的話就會在15人以內。」（ES01 女）

「個別諮詢會針對你的狀況跟你做討論，團體諮詢可以讓他們有同儕之間的支持，或者知道說同樣情境的人會怎麼去因應，就是讓青年跟青年之間...，我們會設定課程主題，對這個主題有興趣、或同樣議題想要討論的把他招集起來，加上心理師、或諮詢師自己帶的一些團體策略，讓他們從中去獲得到一些學習，或讓他們在職涯規畫這一塊可以更明確，或適應這一塊可以更順利，所以團體這一塊我們一直以來都有在運作。」

（ES01 女）

「不管是從什麼管道接收到我們的諮詢資訊後，從我們官網上預約諮詢、官網預約諮詢之後，會有同仁做電話第一階段的了解，就是我們所謂的 *Intake*，去了解他的需求跟期待，然後聚焦他想要討論的議題、主題，後續確認完也是跟職涯有關就會給諮詢師開始去跟個案約個別諮詢時間的流程。」（ES01 女）

「我們的工作夥伴就是我們的職涯諮詢師；另外，我們還有駐點的職涯諮商師比較屬於諮商的部分；還有職涯教練。我們職涯諮詢師如果覺得有些是深度的一些心理問題、或家庭問題需要處理的，會透過駐點的職涯諮商師、心理諮商師協助。如果是針對產業部分就會找職涯教練來做協助，所以這是我們目前來說是三位一體做得很扎實的。」（ES03 女）

b. 在企業參訪業務的推動看法

高分署青職中心的企業參訪業務，在中心成員的規劃下，從青年及企業的角度為出發，提供較為完整的企業參訪活動。但由於青職中心的資源受限，在與企業的合作仍受到部分限制，規模是否能再擴大，可能取決於政府相關資源的投入程度，能否吸引企業方面的參與配合。

「在我們的年度規劃上面，我們當然會期待可以開發到一些青年滿有意願、願意去接觸、青年自己也很難接觸到的企業，這個是我們持續在努力的地方，舉例來說，像這個月想要開發科技業，但科技業其實不好參訪，因為有太多機密，我們就是要想辦法讓青年有這樣的機會去觸及到那一塊，或者像廣播，青年都知道廣播，但是他很少有幾個人進去錄音室，

或廣播正在 ON 檔的時候他們的流程或實際的情況是怎麼樣，那其實這樣講下來其實都滿吸引人的，但是前面的開發跟接觸到這樣願意合作的廠商，確實是我們的困難的地方。」（ES01 女）

「我們的企業參訪在前面還會做準備，會對這個企業、產業的相關的認識，先給他們做培訓一天，有點像小鋼鐵人的概念，先做半天培訓完之後，下午才去參訪，這樣子企業去的時候，他就不會覺得我們是去叨擾他們，而是覺得，好像在幫他們開展一些可能性，因為現在有很多企業很難找青年，也找不到適合的青年。」（ES03 女）

「企業端的話我們的著力點就沒有那麼強，其實企業就是你要給我什麼好處，但是我們中心又不是營利單位，我們只能說盡社會責任、跟青年、跟社會形象、企業的社會形象為主，來去跟這個企業去做一些合作，大概是這樣。」（ES02 女）

「企業參訪，其實我們企業參訪辦的狀況有很多面向，有一些是從中心這裡會去接洽的企業參訪，也有學校端跟我們申請他們要去企業參訪，有分成協助學校做企業參訪，跟一般青年做企業參訪的部分，所以不一定。」（ES02 女）

c. 在職涯講座業務的推動看法

高分署青職中心的職涯講座業務，在課題主軸的安排多有用心，並且不以人數為規劃的重點，反而是兼顧互動、產業連結及後續深入追蹤的方式，讓參與職涯講座活動的青年有更深入收穫。

「職涯講座就是每周末每周都會有舉辦，每周都會舉辦。每一年的主軸不一樣，每年會有每年定調的主軸，定調完之後才會去分每一季的主軸，今年的主軸就是「沃克(Work)嚮導」，就是工作職涯。」（ES02 女）

「職涯講座我們也不會去衝人氣，我們的職涯講座會重視三個層面，第一個，一定要很重視分享，就是互動；第二個，我們重視的是連結，這個講者到了這個產業有什麼樣的困境、有什麼樣的觀察，後續提供時間讓聽者跟他是有連接的；第三個，會做後續服務，現場青年的問題可能還沒有解決，若干幾個月後再聚集相關議題的、有興趣或者有困境的青年，再來講一次進階的部分。」（ES03 女）

d. 在團體課程業務的推動看法

團體課程與各項業務的區隔比較不明顯，包含諮商、諮詢，或是評測等都是常見以團體課程的方式安排。

「我們團體課程非常符合團體動力、團體諮商、諮詢，因為團體不是一堆人就叫團體，團體應該指有團體的動力，青年可以互助、互相激盪，帶領者很重要，所以駐點諮商師會帶心理支持的團體課程活動，我們做的是職涯諮商，針對可能自己內在層面還沒有準備好的，我們幫他先準備。團體課程有小團體，像駐點諮商的團體、職涯教練的團體都屬於小團體，可能 5 個、8 個人；有大團體，譬如團體測評可能 30 個、50 個人，團體測評指的是很多年輕人對自己很茫然，一對一諮詢太慢了，讓他先初步瞭解自己有哪些方向、自己的特質是什麼，我們會做 SPSS、CPAS、還有很多測評工具，諮詢師會出來做團體的講解。」（ES03 女）

e. 在履歷健檢與模擬面試業務的推動看法

高分署青職中心的面試模擬強調「實戰經驗」的收穫，以分階段的方式帶領青年在履歷撰寫、面試經驗的培養，並結合外部業界教練的協助，提供青年最為真實的面試訓練，也可以瞭解不同產業在面試過程的要求，從而提供青年最多的收穫。

「像我們月刊上面每個月都一定會有履歷面試安排，就是直接請業界的教練來指導，但是他不會固定就像履歷面試，每個月履歷面試的課程都還是不同產業...這是團體，就是直接請業界教練；另外一部分我們諮詢師在個別諮詢過程中，青年在履歷、模擬面試上面有需要調整的，我們也會直接在個別諮詢裡面一個主題，所以針對履歷健檢的部分其實我們就是這兩個管道在運作。」（ES01 女）

「也會有一對一的履歷健檢，但這就會是另外的處理，我們主推還是以大團體的課程為主，沒有到大團體大概到 10 到 15 人，因為很多年輕人假日才有時間，或在職青年假日才會休假，所以都是以周末時間來做安排，比較符合輕年的需求。」（ES02 女）

「我們做的履歷健檢、模擬面試跟其他的 YS 也絕對不同，其他 YS 可能就是一般性，怎麼寫履歷、怎麼去模擬面試，要注意什麼事情。我們是真的就是在做模擬面試，模擬面試前會有比較特殊的 setting，請諮詢師做

第一次模擬面試，調整完之後真的就找企業的主管集體面試，所以就是實戰、真的實戰。」（ES03 女）

(3)未來期許看法

A.青年職涯發展中心業務面臨挑戰

高分署青職中心成立時間較長，雖因轄區的特性以及青職中心場域地點的限制，在青年職涯發展的業務似也須面對先天的弱勢，但在經營團隊成員的通力合作下，各項營運業務的發展已經建立口碑。

除此之外，除去人力不足使得業務推動面臨挑戰，中心也常須面臨人力往其他領域發展的問題，使青職中心需不斷培育及留用人才。

「我們現在主要在做的就是推廣的部分，當然是期待不只是青年、就是家屬家長、或學校老師、學校端、或企業端都可以普遍的知道什麼叫做YS，我們也想要讓別人知道就算你不是青年，你也知道YS是在幹嘛、在哪裡，然後是分署下面的一個中心、在做什麼服務，困難點可能自於我們就是在一棟比較不起眼的辦公大樓裡面；高雄的青年互動模式還沒有像北部那麼開放，高雄青年還是比較保守一點點，又比較傳統一點點，IG丟再多、FB丟再多，他其實就是滑過而已，好奇心也不會那麼強，所以這是在推廣上面，我們會比較期待可以再更進一步；那在企業端，確實也是我們不斷不斷要去開發、一直追著企業跑。」（ES01 女）

「業務上面推動的困難是人力太少，其實青年的服務量跟青年的需求量是多的，我們很堅持對青年的服務、跟陪伴，是要讓他真的感受到在職涯這一塊真的有著實的進步，才是我們的目標，所以我們不會以衡量的模式來進行，我們希望他們可以獲得到的東西是真實的、在職涯歷程上有成長的，所以我們在做的東西需要的歷程就會比較長，耗費的人比較多。但是全台灣目前也只有五座YS，可能很多市政府想要陸續成立，這是好的，會希望真正需要這些資源的、知道這些資源、用的青年的量是多的，那我們就會真的覺得困難是推動困難人力是少的。」（ES02 女）

「最大的困難是我們培訓準備好的同仁被挖角走了，我覺得不是一個頻繁流動，是好不容易到位了偏偏他就被挖角，這個對他的職涯是好的，可是是我們的痛啊！我們同仁流動不會很頻繁，不像有的分署流動頻繁，

我們是穩定就業2、3年就被挖了，一方面替他開心、一方面又很傷心，又要重新來。」（ES02 女）

B.對於青年職涯發展中心的建議

高分署青職中心在多方的支持下，已經建立許多豐富的成果，除了是長官的支持之外，中心成員許多創新的作法也是主因。然而青年職涯的問題多元，也需要相對較多時間的陪伴與引導，未來在青職中心任務的督導上，也建議給予比較多的彈性，以配合青職職涯發展的特性，也比較能符合目前產業快速發展的特性，避免因為過多的限制與框架，影響青年選擇青職中心的意願，才能讓青職中心的服務最大化，並且為青年提供更為優質的服務。

「我覺得最核心的是支持耶！像我們有很多突破...但是長官了解整個概念跟規劃後，他願意支持幫我們去打一些通關，雖然過程還是滿辛苦的，但我覺得這樣支持其實就讓我們有更多可以勇敢去做更多不一樣的挑戰，我覺得就是支持啦！」（ES01 女）

「青年職涯需求、產業的趨勢變動性也是很大，要推動青年職涯發展中心彈性是非常需要...但是政府單位有沒有辦法接受彈性？青年關心的議題、青年未來發展職涯的議題都非常多元，不可能由一開始政策制定了之後就只能以政策的面向來跑，發展署、中央應該也很都可以理解，很多東西、資源如果服務都是寫死的，但是當青年、產業趨勢已經變動了，我們還是這樣的話就會被淘汰，因為青年就會覺得我不需要你，我就用產業的104 就好、或者業界的1111 就好，因為他們的變動性調整是快速跟大，所以在我們這邊的中心業務也是變動性也是大的。」（ES02 女）

「對於YS 整體業務推動建議，我覺得還是要回歸到職涯諮詢這件事情，職涯發展的部分是最重要的，辦活動、辦講座、辦採訪，然後一堆人來，那個都只是一個手段或工具而已，然後真正要落實到整個架構的建置、整個體制的建置，跟整個服務流程他是可以很順暢的，我覺得那才是核心。」（ES03 女）

（六）臺北市政府青年職涯發展中心

1. 青年訪談發現摘要整理

團隊彙整青年受訪者在各項服務的使用經驗與看法，歸納為有使用經驗者的正

面、負面態度與沒使用經驗三分類，整理如表 65 所示。

(1) 資訊管道來源與資訊呈現

A. 首次接觸中心的管道：

十位青年初次接觸青年職涯發展中心的管道以人際網絡的介紹與轉推貼文較多，其次是 Facebook 廣告、Accupass 或自己查詢資料時看到，亦有從就業博覽會、展覽擺攤 DM 得知的青年。

「透過我弟介紹，因為他們上課的時候有講到這個地方，他有先來過一次，他說有這個地方可以去諮詢看看」(FY10 女)

「認識的朋友介紹，才去做進一步的諮詢。(FY07 男)

「有認識的人之前有來，他說如果我有時間或許可以來看看，有這樣的人聊過之後就覺得可以來參加一些活動或關職涯的部分。」(FY01 男)

「我們的那堂課直接移地來這邊參訪」(FY04 男)

「應該是看朋友 FB 有在用，我就去查，看到有這個政府的服務，我覺得免費的很好，就來試看看。」(FY03 女)

「老實說我也忘記了，有可能是臉書，應該是滑到，應該不是朋友，可能剛好有看到」(FY02 女)

「職涯中心好像剛成立粉絲團，在網路上有看到一些廣告或是活動」(FY09 男)

「在 Accupass 上面找到才認識」(FY05 女)

「查資料的時候看到的，查就業有沒有資源可以用的時候」(FY06 女)

「一個活動是在圓山花博辦的台北就業博覽會，有看到跟 TYS 相關的攤位，另外一次是去年我還是大學生，有修一堂通識課程在講勞工權益的相關課程，那個老師有推薦我參加華山的勞動技藝博覽會，那個時候也有發覺 TYS 有關的單位，因為自己當時也面臨畢業要找工作的問題，有在攤位上駐留，填問卷資料，這是我第一次跟 TYS 中心自己主動去接觸」(FY08 男)

B. 資訊平臺的呈現與介面：

TYS 中心的資訊平臺為「台北就業大補帖」網站與 Facebook 兩個平臺，多數青年表示兩個平臺都有使用的經驗，但對於「台北就業大補帖」網站整體

設計多有意見，主要原因是該網站涵蓋臺北市就業服務處旗下的台北人力銀行與 TYS 中心，兩個單位自身資訊量與服務較多，網站為囊括所有服務而有多階層、多選單的設計，初次進入網站的使用者較難快速找到所需的服務，而預約諮詢與活動報名均需加入會員、進行驗證，步驟較為繁雜，部份青年表示需耗費較多時間查找資訊與登記服務，亦有青年表示因為使用不易而放棄使用，改以電話或 email 聯繫、預約諮詢。

「整體的設計，因為可能點久了就大概知道要從哪裡點，但有時候會覺得項目太多。可能一個畫面很多地方都可以點，您會瞬間不知道要去哪裡找，點這個就點到別的，會花一點時間，剛接觸的時候會覺得、哇好多，很多地方，可能要介紹點太多，或是瞬間不知道要去哪裡找。」（FY01 男）

「我記得之前在找職涯諮詢的報名，有時候我可能只要找一下就找得到了，但下一次要找我又不找到了，好像有一點難找，到底職涯諮詢的報名地方在哪裡，好像不是那麼好找。」（FY02 女）

「我覺得網站的介面可能要再加強，他的使用上面會有一點煩雜，他的選項太多，不知道怎麼按，可能整個網站的設計跟介面都要再簡化」（FY09 男）

「官網真的是蠻複雜的，我覺得他途徑有一點複雜，他是很清楚，可是如果他已經是相似的話，盡量可以再簡化會比較好一點，包括進去還要再驗證，還要再進去又會卡，其實很麻煩... 官網有點複雜，驗證完之後，還要發一個信件到您的信箱，是有一點小麻煩」（FY07 男）

「因為我覺得官網有點複雜，不太會用，所以一直是打電話。像我的工作行業是滿耗腦力的，如果要點一層的網頁，再到另外一層、第三層、第四層才能完成這個步驟，我記不起來，因為我每天要記太多東西了，很累，用電話就解決了。」（FY03 女）

「我一開始不太會用那個官網，好像要先有會員，再點那個課程地圖預約，我覺得太麻煩就直接過來了，我第一次來的時候，他說要先在網站上預約課程，就稍微諮詢了一下這些課程可以做什麼、我可以得到什麼協助，他跟我說之後我就自己回去再約一個就是自己可以的時間。」（FY10 女）

「官網的資訊架構，對使用者而言滿難去了解，就是他的 design manager 視覺設計我覺得還不是很清楚，像上面有很多的條列式的選單，有很多功能其實是藏在選單裡面的選單，甚至更選單，一個陌生的使用者到這個網站的時候，沒有辦法根據他當下的需求，可以直接對到他要到哪一個選單裡面找到符合自己的那些功能，這一點我覺得是網站本身資訊架構需要去優化的一點，我覺得這也是為什麼目前很多單位會提出一個問題是，現在大家都說資訊透明，但是資訊透明的同時，會發覺您把資料透明之後，還是缺乏資訊轉移的工作程序，或是把網站優化的工作程序，讓這些資訊可以更輕易的獲得，因為您資訊透明放在那邊的筒子，您還要讓使用者知道怎麼去獲得這些資訊，這個過程中不是您放在那邊他就會知道怎麼做，使用者的流程跟規劃我覺得是需要去改善的，這樣也有助於更多線下參加活動知道這個單位的人，他想要在線上了解更多的時候，可以讓他們更快對接資訊的內容...我主要是用信箱或直接電話來電，我前面提到的，我在官網找預約相關服務功能的時候，其實我沒有那麼快速的就找到，還有註冊流程也是比較繁鎖一點，與其如此，我後來就直接用電話或是電子郵件的方式跟對方連繫。」（FY08 男）

在 TYS 中心的 Facebook 方面，青年表示發文頻率與提供資訊安排較為適當，除了活動訊息以外，還提供職涯或職場相關文章，資訊充足。亦有青年有訂閱 TYS 中心的電子報，認為電子報內容一目了然。

「發文頻率我覺得都蠻 OK，沒有覺得太頻繁或太少。」（FY02 女）

「發文的頻率目前都還算 ok，活動之外還有很多職涯的文章，我覺得目前這樣的經營方式是 ok 沒有問題的」（FY04 男）

「我有看過的是講座或有時候會轉發一些職場的文，我覺得對我來說其實滿夠的。」（FY05 女）

「我有訂閱青年職涯發展中心月報還是週報。蠻清楚，一目了然。」（FY03 女）

然而，也有青年認為在活動介紹、職場體驗實習平台的部份可以增加資訊的補充，建議增加講師與課程的描述，包含講師的特色亮點、預期課程所學的資訊；在職場體驗實習平台方面，除了基本的工作地點、工作內容、工作時數

以外，希望增加企業的介紹，從企業形象、氛圍、文化、福利待遇、求職者需求等等，讓有實習需求的青年更快速且容易媒合到合適的企業與職缺。

「對於講師的描述跟課程上面，可能再多寫一點點，可以讓大家有更了解這堂課我們可以學到什麼，更多一點的資訊。像是講師他厲害的地方，可能有某一個亮點可以再把牠帶出來，大家會更踴躍。」（FY02 女）

「像其實職涯發展中心的平台上面有提供滿多的職缺，但目前上面職缺提供的資訊內容本身很容易侷限於只有文字，但是只有文字的話我覺得沒有辦法讓求職者很具象的完全了解到自己所要面臨的這間公司，像其他求職平台可能會附上那些公司的形象照，或者是更多那些公司的資料。主動跟那些公司的人資接洽，這個公司的企業文化是什麼，這個公司提供的福利待遇或對新興的求職者、資深的求職者，個別會有怎麼樣的請求、要求等等的，我覺得如果純粹以文字來講的話，會花更多的時間跟要放在這個平台上面的公司去做溝通或理解，有一些公司常常都只有提供基本，就是提供地點、工作內容、工作時數，但是您沒有辦法更具體的描繪出我可能會進到這個公司是怎麼樣氛圍或文化，這對求職者已經是我覺得會怯步的一個理由。」（FY08 男）

雖然多數青年對於「台北就業大補帖」網站多有微詞，但網站亦有其優點，如登入會員後可查找自身的活動記錄、職涯諮詢記錄、補助津貼申請情形、實習機會的蒐藏與申請情形等，對於使用者而言是貼心服務。

「因為網站有時候會推播現在的活動，我順便可以看看過往我報了哪些活動，他現在新活動在準備開始報名，可是 Accupass 只有單場，我目前認知是這樣，好像只有那個活動，所以我就看不到過往歷史報名的紀錄，跟未來還可以報名的紀錄。」（FY09 男）

（2）服務使用經驗

A. 職涯諮詢：

諮詢過程以牌卡、紙卡等方式，引導青年找出自身優點、缺點與興趣所向，也為青年釐清思緒與職涯方向，思索自身可以加強與改善的部份。

「我記得那個時候有弄卡片，比方說您夢想的工作，您可能覺得哪些點，比如離家近、錢多、很有成就感、很有意義，很多不一樣的形容詞，這

樣挑出十張，再用那十張去排序一到十您覺得最重要的是什麼，再拍照記錄，以後就可以看著，挑工作的時候，要提醒自己，其實哪些是心目中自己覺得最重要的底。」（FY02 女）

「最主要的幫助就是釐清自己的弱點，因為自己的主觀意識，不會察覺到說自己寫錯了什麼，跟您會談就會有一些弱點，會有一些什麼 bug，透過諮詢人員釐清」（FY04 男）

「我實習要轉正職的時候，其實有些規劃想要核實，剛好也在規劃自己一些路途，可以剛好藉由這個機會去證實、釐清我自己一些想法跟思緒。初步我可能跟老師稍微談一下，就切入重點去談，我回去之後會再自己稍微整理一下，再稍微釐清一下，可能釐出新的想法，再第二次跟老師做確認，再延伸出新的圈圈。」（FY07 男）

「他們會用一些類似人的刊板，去分析我的人格特質，我覺得在那個環境下，因為他們態度很親切，我也可以在那個情況下，很自在的去重新檢測我個人有哪些特色或優勢，我後續重新整理履歷的時候，我有去思考說透過這些諮詢服務，我的這些個人特質有沒有辦法對應到我心目中這些企業的職缺，或者我是不是符合這個企業文化特色的人才。」（FY08 男）

除了協助初次尋職的青年尋找職涯方向之外，諮詢師也協助在職青年調整工作狀況，甚至是改變職涯方向、轉換跑道，從錯誤中篩選出真正適合的工作，而諮詢員亦能提供較為具體且隱蔽的產業資訊與熱度，明確點出產業的人力需求情形，讓青年瞭解市場脈動。

「因為工作上也快半年，可能有一些狀況，新人第一份工作狀況，或許可以調整。遇到的解決方式，因為是我個人面對、遇到的狀況，我有自己的想法，可是我自己聽、蒐集，不是聽別人的分享，我覺得在之後的選擇上可以有不同的選擇，增加那個可行性。」（FY01 男）

「當時這個工作我覺得自己不喜歡，他請我把不喜歡的原因列下來，跟這個工作的優點列下來，第二步是他請我到人力銀行搜尋產業別、職務別，把自己喜歡的產業別、職務別列下來之後，挑選最喜歡的、還好的、最不喜歡，要我篩選前三名我可以接受的，慢慢逼近我自己大概的喜歡

的產業別或職務別有哪一些，層層挑選。協助我篩選掉我不喜歡的工作性質，喜歡的可能那時候還摸不清楚，就慢慢去投履歷、去面試、瞭解，如果面試的完自己又可以接受的工作，就去做看看、嘗試看看是不是自己要的。」（FY09 男）

「我也會詢問這個產業近期在職場上的熱度或求職者的競爭情況是不是很激烈等等，這些資訊的話可能我們一般學生沒有辦法知道的，因為如果去求職平台頂多很抽象的看到很多人應徵，怎麼應徵性質的人是我們不知道，但是可能我們這邊的平台會知道說這個人資在找符合的人是怎麼樣行事的人，這些東西我覺得是還滿隱蔽的資訊，是需要由輔導員來提供。」（FY08 男）

諮詢師的回饋多半排除情緒，不同於親友的安慰或責罵，較能中立分析問題與提出建議，但同時幫助青年掌握生活與工作的平衡，不僅是穩定身心發展，更學會重建自我肯定與自信心。

「諮詢員給我的建議都蠻有幫助，而且他會用一個比較中立的態度去分析您現在的問題，如果真的問題出在您身上的話，他也會跟您說。因為我覺得有時候學校或是家人、朋友訴苦，得到的回饋都是再找一下就有啦，我覺得他們給的建議對我來說不是那麼有用，只是安慰或一些沒有什麼建議的責罵...第一次諮詢的時候，專員找到了我可以一直持續下去的興趣比如畫畫，他說不管工作再怎麼忙，或換了任何一種行業或是工作，您也要持續這個興趣，無論是為了什麼目的，不是為了得名或賺錢，就是培養一個最喜歡做的事情一直持續做下去，他會幫您穩定您的身心，我覺得這個方法非常有效。」（FY10 女）

「諮詢師講，您知道嗎，您剛剛講到那個的時候，您的眼睛為之一亮，那個就是您自己不知道，沒有發現，原來我對某件事情那麼有熱情。除了職涯上面，因為總會談到工作之外，可能個人個性方面或其他面向的部分，就會覺得不光光只是幫助到職涯這一塊，同時也包含自我肯定這塊，因為像可能自信心不足，在職涯過程當中會得到一點重建。」（FY02 女）

除了正面的回饋之外，青年對於適性測驗問卷的反應不一，部分認為過於制式化，無助於青年認識自己或確立方向，亦有青年認為測驗量表很準確、有

幫助；職涯諮詢部份，雖然回饋價值較高，但受限於時間與資源有限，在職青年表示較難預約。

「第一次來職涯中心時，那個測驗那一張，15 分鐘的那一張，我沒有印象特別深刻到什麼幫助，我覺得問卷太制式化了，可能要改，因為我是一個使用者，我用完並沒有覺得說我得到了、我應該做什麼工作，還是很茫然。好像是一個適性測驗，但是我覺得沒有很明確地因地制宜的感覺。」

(FY03 女)

「之後跟我同學推薦說... 我們一致都覺得一開始測驗做的那個量表都是很準。還是因為他提供的東西，是我很需要而且很有用，所以我才會來。」

(FY10 女)

「面對面其實會遇到一個問題，就是距離、空間還有時間的問題，因為名額有限，每次都搶不太到，是真的比較可惜的地方，每一次短短四十到五十分鐘時間的回饋價值其實是蠻高的，但是非常那個仰賴受訪者自己內斂的過程，可能您要把他緊縮成您想要問的問題，覺得還蠻需要可以再進一步提升的。因為都排滿了，因為那個一個月排一次，其實時間非常短，那您要知道像現在如果開始打工或上班，其實很容易撞期或沒辦法預期可不可以請假，可能今天我報名了這個諮詢，到時候不能請假或兩邊都放鳥，就很尷尬。」(FY07 男)

B.企業參訪：

較少受訪青年有參加企業參訪的相關經驗，青年未參加原因包含名額額滿、時間搭配不上等情形，若未來有機會參加，青年偏好參訪的單位以新創產業、電商產業較多，亦有青年提及政府作為私領域與民眾溝通的橋梁，企業參訪活動正適合扮演該角色。

「過程就是介紹一下逗寶、整個實習計畫，那個時候是要找實習，後來有提到就業博覽會也去晃一下。」(FY05 女)

「企業參訪我知道，我是沒有報名到。那一次我晚上看到，隔天就沒了。因為活動其實都蠻熱門的，不是我們不報，是報不到。」(FY07 男)

「應該是比較新興的那一種吧，比如像我朋友在 line 工作，我就想參觀他的辦公室，因為我對於新創產業或是文創產業比較有興趣。」(FY04 男)

「會想要參訪現在比較紅的，電商產業的公司，不知道這邊有沒有辦過，蝦皮那一些，或是比較紅的一些新創公司。會比較嚮往這樣的工作環境，想要瞭解看看他們是怎麼運作，他們可能需要怎麼的能力或人才。」

(FY09 男)

「我覺得因為公領域機關要扮演私領域跟民眾之間溝通的一個橋樑，辦這種活動其實就是有達到這樣子的目的性，作為一個橋樑可以讓更多求職者在這些活動裡面了解他們平常沒有辦法接觸到的企業，可能原本只是好奇，可以透過這個活動去實踐。」(FY08 男)

C.職涯講座：

青年獲得講座的資訊管道，除了官網、Facebook、DM 以外，諮詢師也是很重要的資訊媒介，在諮詢過程或後續接觸，諮詢師視青年需求來推薦當期講座或活動，更能讓青年有效利用中心資源。也有青年參加講座之後，試著將講師分享的方式落實於生活中，讓生活更有目標。

「諮詢師跟我推薦的，其實我很少用臉書跟 Line，社群的比較少，官網會比較多，預約的時候會稍微看一下，但是多半都是我來的時候，前面不是有放那個 DM 嗎？我就會看一下，或是諮詢師會直接跟我說有什麼適合的講座可以去參加。」(FY10 女)

受訪青年對於 TYS 中心舉辦的講座多有好評，不僅是邀請的講師橫跨多世代、內容多元，分享的內容與形式、活動小細節都獲得不錯的評價。

「這裡邀請的講者跨滿多個世代」(FY08 男)

「為這邊的講座主題不會很單一，不一定是青年朋友才可以聽，可能年紀比較長的，有些主題也適合他們，講座的題目很多元。」(FY09 男)

「那次講座講的是演講能力，是勵馨基金會的老師，整個爆滿，真的蠻浮誇的，真的坐很滿，那一次講座不會輸一般業界辦的講座，因為那老師其實是具體歸納，不管從前、中、後都一直呼應他擬定的課綱主軸，最後回饋不斷的使用影片、現場模擬的實例，他的進行是從線上跟課程到實體呼應，還有關鍵字，不斷的復刻在聽講者的心中或腦海中。算是我聽演講、參加講座，講到最 TOP 的。」(FY07 男)

「我覺得都 100 分，評價很高。像有一些細節都會注意到，不同管道報名會有一個星星在名字那邊，或是會一張紙就會附一支筆，都是很細節的東西。我覺得有用心。」（FY03 女）

然而，青年對於講座的時間長短有不同看法，有青年認為時間安排妥適，也讚賞講師在結束後留在現場接受詢問的安排，但有青年認為講師分享的內容所需時間長短不一，應隨內容調整時間長短，報名設定可加長半小時，讓講師有更充裕的時間分享，也可避免臺下參與者因為超時而中途離席的狀況。

「時間安排上我覺得 OK，因為我參加過的講座，老師基本上在整個講座結束之後，他留在現場給大家詢問問題，所以這部分我覺得安排算 OK。」（FY09 男）

「可能因為講師今天安排的東西、要跟大家講的東西很多，所以因為一堂演講通常是兩個小時，有的老師會提供更多的資訊，導致時間會有點超過，我覺得或許可以視內容，變一個、兩個半小時，因為我我看好好像有人最後聽一半就離開，中途離席，但整體來講我覺得是都 OK，如果真的要講出一個點的話，我覺得或許可以視當天來分享的老師、內容去調整時間。或許可以在一開始報名的時候，設定可能多半個小時。」（FY01 男）

「我覺得時間上好像可以再長一點點，之前參加的好像是兩個小時，我有點忘記，其實大家都來了，也都很想要學，最後 QA 可能會問的問題，或者繼續擠在前面，就是大家都走了之後繼續去排隊問問題，我覺得如果可以稍微再延長一點也是不錯的。」（FY02 女）

青年對講座內容的偏好較為多樣，從新鮮人求職、溝通表達、自信建立、數位行銷、資料分析、程式語言到年齡相近的名人分享，應是中心現有的講座主題多樣化，而吸引不同興趣與類型的青年前來 TYS 中心。

「我會想要聽新鮮人求職這種。快要大四，開始想這方面的話題，可能可以請人資分享」（FY05 女）

「講說故事的能力，口語表達的那種，像這種主題也不錯...或在職場上面的一些眉眉角角...我覺得自信心這一塊，可能就我個人，也是蠻希望可

以自己多增加一點自信心，所以如果有講座可以帶到這個部分就會蠻喜歡的」(FY02 女)

「因為我已經就業了，可能會比較偏向就業的人際發展關係，或應用面的講座，甚至是口語表達，職場的人際關係相處的這個部分」(FY04 男)

「我自己的想法是比較喜歡心理類、哲學類或生涯諮詢類的。」(FY09 男)

「我個人還滿喜歡聽數位行銷，資訊設計，個人資料分析。這邊應該比較少辦程式語言學習相關的講座，但是程式語言學習目前在各個產業裡面都有需求人才的一個缺口，但我目前所看到的講座性質好像比較少這種內容」(FY08 男)

「可能不要找不太接地氣的高層來跟我們演講，因為高層其實挺老的。像林育聖那種，他才 33 歲。但是他很懂，因為他可能大我們幾歲，但是他經歷過很多，他算自己開公司，他還是有很多負能量，跟我們差不多，我們也是工作很多負能量，接地氣，所以就一拍即合。」(FY03 女)

多數使用青年對於講座的講師、內容、流程安排都給予正面肯定，亦有講師藉由雲端分享講義、簡報，彌補時間限制下無法分享的豐富內容，藉此讓學員自行瀏覽或查找的資訊，避免留有遺憾。

「有些講師其實蠻聰明的，比如今天可能講不完，那就稍微講個大概，然後他會給連結，用雲端的方式去下載他的講義，我不知道官方 line 有沒有用，因為有些講師會提供官方的 line，那個東西是當場他要講的資訊可能沒有講完，就是以 power point 的方式，在雲端的方式去供學員下載，做呈現」(FY04 男)

D.團體課程：

團體工作坊涵蓋不同主題的課程，多數為早上 10 點至下午 5 點的全天活動，亦有拆分為兩天的工作坊，相較於容納近百人的講座，工作坊多有限制名額，約在 20 至 30 人左右，著重於學員在講師或諮詢師的帶領下交流互動，藉由分組或小型課程的模式增進學員討論、合作與分享的機會，學員在過程中彼此觀察、學習與反饋，不僅探索且瞭解自己的人格特質，更學習團隊合作與職場相處之道。

「李宜芳老師來做工作坊的講師，那時候好像是拆成兩天，六一整天、日一整天，透過一些牌卡、遊戲，類似桌遊的方式，那一套的牌卡跟桌遊其實可以幫您的問題做一些釐清，所以他的專業其實蠻不一樣的」(FY04 男)

「我當時參加的工作坊是職涯跟自我定位相關的工作坊，大概是先幫您分組，三個人一組，老師一邊上課，上課之餘會有小組作業，因為大家都來自不同的背景跟學校，那他就會讓我們小組內自己討論，您是什麼學科的，我今天我想要怎麼樣的工作，那我就充當面試官幫您面試，看您的問題，看您的方向在哪裡，由我們學生之間的角度做評估，有問題老師隨時會來協助我們。」(FY09 男)

E.履歷健檢與模擬面試：

青年提及在校並無履歷或面試課程，多需自行摸索，而初入職場的青年對於履歷常有錯誤認知，誤以為資訊多就是優秀的履歷，更凸顯履歷健檢與模擬面試服務的重要性。

「我覺得履歷健檢這個服務是最重要的一環，因為大學沒有人教您怎麼寫履歷，大家都是用 104 那個公版，可是其實自己寫完之後覺得這太沒有自己的特色。我後來寫的那份履歷，我自己覺得寫得真不錯，就是透過那時候諮詢師的建議，諮詢師還有跟我借履歷當範本，他說之後可以給後來的人。」(FY10 女)

「很多學生可能都會誤解，以為自己的履歷塞越滿越好，但是您也要思考其實一個人資也沒有那麼多時間去看那麼多資料，應該要思考的是要怎麼快速精準的把優勢跟履歷上面的特色直接呈現在他們面前，這一點我覺得這邊的輔導員他們專業可以告訴我的地方。」(FY08 男)

「我覺得模擬面試是很重要的一點，因為很多時候您投了履歷到企業，可能連面試的機會都沒有，但是面試的經驗也是需要去累積的，這邊提供的模擬面試服務，他拋出來的問題，您當下即時性的思考這件事情，還有輔導員會告訴您說在應答上面的技巧這件事情，也是學校不會花時間特別去教您這些事情，這一點我也是滿鼓勵青年來這個地方使用這個功能，不信您可以去體會一下那種臨場感，當您真的到職場面試的時候，

對面是三個您陌生的主管，他們拋出的問題、他們的態度要怎樣去應對，要怎樣讓自己表現的得體一點等等，這一塊我覺得也是很重要。」(FY08 男)

中心所提供履歷健檢與模擬面試的服務，多數係與職涯諮詢整合，由諮詢師在職涯諮詢的同時，協助青年修改履歷，包含如何凸顯自身的優勢與經歷、如何加強面試的談吐與應答技巧等。

「其實是在諮詢的過程模擬一下，主要是看我的履歷有什麼問題，有講到一些。我有吸收進去，他沒有直接幫我改。他只有點出問題在哪裡。我自己內化之後吸收...我大概知道我問題在哪裡，不能太隨便，是態度的問題。因為態度跟邏輯的表達可以呈現在履歷表」(FY03 女)

「我有拿了一份履歷出來，但那份履歷文字描述比較多...履歷健檢幫助很大，到後來投微軟實習的時候，也是就是照這樣。」(FY05 女)

「他們是有人資背景，聊過至少有一些問題可以解惑，那當然因為我也有在網路上找一些相關的訊息，等於是兩邊做比對的，但是我覺得算略有幫助。整個思緒可以比較清楚哪裡可以怎麼注意或怎麼寫，投公司的時候，他們是怎麼看這一份履歷，重點在哪裡」(FY01 男)

「要轉職，對那個領域不太熟悉，面試不太順利，不太知道履歷要怎麼做比較好，也沒有那個領域的相關經驗，所以就一直進不去那個領域。原本都是在寫自己的專長，可是他說要把那些專長變成餐飲業可以用到的，就是原本所學的也可以應用到餐飲業的技能，讓他覺得之前學的也是對餐飲有幫助。已經改好之後會修改，再面試，面試完再討論，就是有練習面試，持續去面試之後再討論問題，討論再修改履歷。」(FY06 女)

「我希望我自己寫出來的履歷，不是只有自己覺得OK，是把諮詢的同仁當成是面試官讓他在看我履歷，讓他覺得我的履歷OK，有點幫我再健檢整個履歷的感覺，這個是我要的...因為就是把他當成面試官，那履歷修正的地方還不順的地方我可以再找他討論或修正。接下來就會跟他詢問一些面試的技巧，那些比較制式的問題應該怎麼樣回答會比較得體或適當。」(FY09 男)

F.人員服務：

從親切的接待、引導服務，到諮詢結束後的後續追蹤與關心，以及即時回覆訊息的情形，都讓受訪青年感受到同仁的用心，營造出溫暖的氛圍。

「接待的態度都非常的好，很親切，也會微笑，幾乎每個人都微笑，滿好的。因為諮詢師不在，是其他同仁接洽我。我說我要找、要填什麼，他們也很有耐心的告訴我該怎麼去完成這個需求，我的意思是，大家都很棒。」（FY03 女）

「我覺得都蠻親切的，整個接觸引導上面其實都蠻親切的，蠻直接可以解決您的問題，雖然他們真的很忙。」（FY07 男）

「都還蠻溫暖的，比方像我第一次來諮詢跟第二次來諮詢，中間隔了蠻長一段時間，可是諮詢師都很厲害，怎麼都還認得出我來的感覺，覺得他們手邊的個案那麼多，居然還可以記得我，我也是覺得很厲害，而且他們都記得上一次跟您講了什麼東西，那時候在哪邊服務...諮詢完還會 Follow、會寫信的，跟我們講：最近過得好嗎？工作上有沒有遇到什麼，不只是在處理諮詢當下的問題，還會很貼心的、很溫暖詢問我們後續的狀況，看有沒有什麼地方想要再討論。他們都很用心，這邊是一個還蠻放鬆的地方，來這邊諮詢不管是環境、氣氛這塊都讓人覺得蠻舒服的。」（FY02 女）

「我覺得很棒，現在接觸比較多的是菁英實習生計畫認識的同仁，後續會一直關心我們的生活。如果我在職涯上有進展，像我投了哪一間實習，有上沒上都可以跟他分享，作為他們後續的參考，這個計畫到底是不是有幫助。」（FY05 女）

「3 個月的時候諮詢師有打給我，他想要知道我現在在哪裡，我說在 XX，他還蠻替我開心的，有在電話裡鼓勵我，我覺得那個也蠻肯定我的，因為我聽到他是真心的開心，欸您有一個工作，有一個人真心為您開心，這對自己也是一個很大的肯定...有時候遇到困難我也會寫信給他，我會問我現在該怎麼辦？...我覺得在這三年不同的職涯的過程中，他是一直在陪伴我的角色。」（FY03 女）

「通常他們都很即時性的回覆您，快速的跟您說，會以您可以配合的時段為優先，不會要求您轉過來他 OK 的時段，我覺得是很不錯的地方。」

(FY08 男)

(3)回饋與建議

A.整體滿意度

受訪青年對於目前中心各項服務，包含講座或課程安排、職涯諮詢、履歷健檢與模擬面試、菁英實習生培訓計畫等不同面向，整體評價皆屬正面。除了從中心滿足自身需求以外，青年正盡自己所能地進行奉獻與反饋，從提供履歷作為其他青年的參考範本、提供面試與履歷的資料作為中心統計的數據，也學會「Be A Giver」的精神，轉身協助與自己有相同迷惘的青年，讓社會一起進步。

「整體，就是還算滿意。因為可以藉由這些一連串的服務，可以釐清自己的問題，包括現在在職場。這樣的轉銜服務我覺得 ok，甚至可以繼續走下去」(FY04 男)

「其實我一直都有跟當時的專員通信，我找到工作之後，我有寫信跟他道謝，感謝他提供的協助讓我找到現在這份工作，我有把一些我面試幾次、投幾次履歷的數據，提供給他，希望可以對中心研究上有一些幫助。」

(FY10 女)

「諮詢師還有跟我借履歷當範本，他說之後可以給後來的人。」(FY10 女)

「我覺得現在是一個社會公益 Be A Giver 的精神，雖然很累，但是真的對社會不斷在推進，雖然是默默的，但是是不斷在推進的過程，其實這句話是我在接觸 104 或青年職涯發展中心，其實最深刻一句話就是：當您今天真的有能力的時候，您幫助後面跟您過去經歷過一樣問題的人，幫助他、推他一把、support 他一把，讓他對自己不再迷惘，Be A Giver 的精神。我覺得這是現在社會很需要的一個力量。」(FY07 男)

B.建置線上履歷與測驗服務，提升現場諮詢效率

有青年建議可以在平臺新增兩項功能以增加職涯諮詢的效率，一是新增線上履歷平臺，諮詢前上傳履歷交由同仁修改或點評，諮詢過程可直接針對事前的建議修正與討論；二是建立線上自我職涯探索測驗，使用者可至線上進行測驗與閱讀測驗結果，自行評估問題後再進行現場諮詢，兩者均可減少現場閱覽履歷與測驗的時間，提升諮詢的回饋力度與成效。

「我覺得如果可以線上回傳履歷，同仁如果能幫我們修改一部分，直接 show 在上面，我們來這邊討論的時候可能會比較清楚跟明確，這個是我自己覺得可以再調整的空間，可以先線上修改好，回傳有個平台之類的，來這邊討論就直接可以照著修改的這個部分講，像我們以前寫論文，指導教授會用那個追蹤修訂的功能，類似那種東西。」（FY09 男）

「之前在 104 會做自我探索的，他其實就是設定一個題庫，鎖定一個時間只能做一次，可能三個月、四個月只能做一次，我覺得這種機制可以套到未來，不管在職涯或線上的設計，在網路可以直接做第一段，那我做完測試之後，可以直接拿數據來這邊做諮詢，因為我記得跟老師接洽到才填到那個，其實他中間他需要階段的接觸，得到那個題庫來填，然後來現場諮詢，如果今天可以在前端先做第一段的測試，我先大概評估我的問題，再預約諮詢，我相信在回饋的力度會有一個比較顯著的成效。」

（FY07 男）

C.場地桌椅與投影螢幕建議

雖然活動流程安排成熟且順暢，但有青年反應可以調整講座椅子，若為人數、名額較少的活動或許可增加桌子供學員書寫，另外，投影的方面受限於目前的屏幕大小與高度，坐在後半段學員視線容易被阻擋，則是現階段硬體設備可以改善之處。

「場地的部分可能要做一點加強，之前跟朋友談到，這邊給學員坐的椅子，有時候坐起來會有點不舒服，而且可能礙於場地關係，比較不可能會有桌子，還有他的屏幕不夠大、不夠高。」（FY09 男）

D.強化宣傳與推廣的方式

一般民眾對於「諮詢」或「諮商」一詞常有刻板印象，認為接受諮詢協助會失了臉面，或是精神疾病者才需要的服務，但相較於「心理諮商」，「職涯諮詢」較能被民眾接受。

「我覺得青年職涯發展中心很 cool 的地方，它是另外一種心理諮商只是這個方式是職涯諮商，人家就很敢來，心理諮商不敢去，因為我們都需要心理諮商。但其實職涯諮商就是把職場上遇到的難過拿過來講，也是一種諮商方法。因為很像心理有病、負能量、負面的歧視。因為我們與惡

的距離也是在講這個，但效果可能沒辦法延續太久，因為台灣是比較怕丟臉的文化。」(FY03 女)

對於中心服務的宣傳與推廣方式，青年建議可以與學校合作，如借用學校場地舉辦講座或座談會、在學校活動擺攤，讓學生在校便有機會接觸相關資訊，或是由學校職涯負責單位協助轉發資訊、於學生畢業前主動提供各地青年職涯發展中心的資訊給學生，同時也增加社群媒體的露出。

「資訊的推播這塊，可以讓更多的高中生、大學生都可以知道各個中心有很多資源可以幫助他們，不會只侷限在學校的輔導室或學校辦的活動裡」
(FY02 女)

「可以來學校演講，或是辦演講的場地可以拉到學校裡面，藉由演講的方式跟這些學生說明有提供哪些服務，或許可以讓更多人知道這件事情。」
(FY01 男)

「我覺得他們應該在大三、大四的時候能在學校會有個巡迴的，譬如座談會或講座。我不希望YS只是在學校的職涯發展中心放一張DM，我希望學校可以幫我們邀請YS來，或是YS主動問學校，我們想要讓青年學子就業更好接軌，我們可以在學校辦一個講座，大四生就可以來聽。」(FY10 女)

「當然TYS其實也有去各大學校擺攤位，據我所知道的，但是資訊的部分，因為學校都會有職涯發展處，當學校機關在教室做畢業諮詢跟講解的時候，其實就可以講到這一塊，除了我們學校有提供服務之外，在TYS也有提供服務，可以用這樣的方式讓同學知道TYS也有這樣的服務。」(FY04 男)

「可能真的會仰賴政府跟各校的輔導室或實習輔導中心，通常都會有這個單位做配合，把這個資訊發出來，而不是單純發在官網上，打在廣告可以打一點這個地方會好一點，因為我看各校其實都有經營的粉專、IG、LINE都有，如果push這樣的資訊、可能導個連結到青年職涯發展中心主官網，把這個資訊push出來再連結到各區，我覺得這是一個很棒的機會，例如，我記得青年發展署有一個青年資源站，就是把資源做整合，就是政府的每個資源全部做整合，來push給每個需要的人自己去找，裡

面所有的東西基本上都是對需要的人的幫助，包括可能要出國、旅外留學、國際交換等等一些資源裡面都有。如果可以把相關的資源做一個連結，主要都是以公益性質，目的就是以回饋那個社會資源跟學生的角度去，我覺得是一個很好的機會。」（FY07 男）

「我覺得社群跟媒體平台可以多露出，像 IG 現在很多人很常用，可以在上面下一些廣告或 PO 文，PO 文就是臉書 PO，IG 可以用圖像式的文字做表達露出，我覺得會讓多一點人知道」（FY09 男）

E.資訊的整合與串聯

青年就學與就業期間經常跨區移動，建議政府應針對六個中心的資訊進行整合與串聯，讓青年同時接收到六個中心的資訊，可依據自身需求與距離選擇相對應的中心資源進行運用。

「除了這個中心之外，其他分點、其他類似的中心，大家的整體彼此的串聯或各分點的功能，好像有看過一張單上面寫各個區、各個點，我覺得這方面的資訊也可以再多分享，讓大家知道，可能我離家這邊比較遠，但是桃園最近的有哪些，也有職涯諮詢或很多講座，可以讓大家去選擇，更讓大家知道這個地方，像我以前都不知道這邊的存在。」（FY02 女）

另外，針對政府現行就業博覽會、企業聯合徵才的活動，亦有青年認為大型活動較無幫助，建議改以產業作為分界，進行不同產業別的獨立徵才或就業博覽會，分眾舉辦較有助於民眾與企業媒合。

「我覺得是企業徵才不需要搞到很大的那一種，可能分比較小，分產業別或公司別，可能一個月辦一次，有不同的產業別、不同的公司別，有興趣、還在求職的青年或轉職中的青年，就可以抓緊時間去參加自己想要的產業類別，不用搞得很大，每次好像就是淪為廣告的那種感覺。」（FY09 男）

2. 中心成員訪談發現摘要整理

(1)成立緣由與人員背景

臺北青年職涯發展中心成立在 102 年五國青年失業率高峰期，成立目的在為協助青年就業選擇問題，以及協助青年更早釐清職涯規劃與職涯發展方向，並且是在勞動力發展署之外，由臺北市政府自行成立的青職中心。

「(102 年)那時候大家都知道青年失業率問題不斷的被討論著...最主要當然就是因為看到青年失業率高於平均失業率，那時候都將近快到四倍之高。所以那時候的這樣的一個背景，讓那時候的局長和市長都覺得應該要去正視這個問題，所以就才會覺得說那我們自己台北市就應該成立這樣子的一個單位來協助青年就業，這個單位不只是在就業的選擇而已，甚至必須要在更前端的去協助年輕人，讓青年他們在進到就業市場之前，就應該要了解他們職涯規劃跟職涯方向。」(FS01 女)

青職中心主要成員多數來自於臺北市就業服務中心、站，因此在就業服務經驗相當豐富，以此為出發點，可以發現臺北青年職涯發展中心在青年職涯諮詢的服務相當完整，且中心成員的資格要求也相對比較高，無論是年資、證照類型的要求，都是營造臺北青年職涯發展中心的發展成果。

「我自己是在 100 年的時候就進到這個勞政體系，一開始是在就業服務裡面當站長，在 102 年台北市決定自己要成立一個台北青年職業發展中心的時候，局長跟處長就要我來接這個中心，從 102 年大概 10 到 12 月之間，我就開始跟著進來一起做 TYS 的籌備跟規劃。」(FS01 女)

「我原本是在就業服務處工作擔任櫃台人員，就是個案管理員，是 96、97 年就進來就業服務處，櫃台的失業給付辦理，TYS 成立就過來這邊擔任職業諮詢，我本身是大學輔導心理相關學系的，然後有就業服務乙級的證照。」(FS02 女)

「我是社工師，本來一直都在社政領域，我到就業服務領域大概是在 101 年的時候，本來也還不是在 TYS 是在就業服務站裡面，一直服務到去年三月份因為這邊人員異動，我覺得就是大概工作環境也可以需要再轉換一下，再學習一些不一樣的事物就換到這邊來，我到 TYS 大概是一年半的時間，但是在就業服務這個領域今年是第七年。」(FS03 男)

「就像職涯發展評估這件事，應該是每個中心都在執行的事情，我們進行職業諮詢的人稱為「職業諮詢員」，對他的條件和要求我們是自認為比較嚴格的，他必須要有四年以上就業促進、人力資源方面的相關經驗，必須要經過國家考試像就業乙級、心理師、社工師證照，才可以成為我

們的職業諮詢員，這些同仁不管是在就業服務、企業人資背景，都是非常經驗豐富，這也是我們自豪的地方。」（FS01 女）

（2）核心任務與業務發展現況

A. 中心目前與企業、學校、社團或其他外部單位合作的情況

臺北青年職涯發展中心成立時間相對較早，累積多年的操作經驗，加以轄區內外部資源豐富，如企業、學校無論是類型、個數都相對較多，基此優勢，發展多項與學校相互合作以推動青職服務，將服務能量經由學校提早的傳遞到青年學子手中；此外，臺北青年職涯發展中心積極推動企業實習方案，與企業緊密合作下，增加青年投入職場前認識企業的機會，也成為臺北青年職涯發展中心的特色之一。

「一開始從勞動部調查青年失業最主要的問題原因，其中一個就是他們的經歷不足，這個問題是蠻嚴重的，我們也在發想到底要怎麼去協助年輕人，他們在職場上的歷練可以提早接觸，讓他們的經驗是可以累積下來的...，一些大學生也想要進到企業裡面去實習，我們就想應該要推廣這個制度，我們開始拜訪了像微軟、台新銀行，本來就有在做實習的這些企業，他們不見得是被（學校）學分綁在一起，他們自己有這樣的訓練制度、實習制度、實習計畫，自己招募學生進來不見得是跟學校合作。我們就參考他們的做法慢慢去開發這些企業，請他們提供實習機會。」（FS01 女）

「我們每年三月份都會有一個大型的就業博覽會，之前就必須要去招商、邀商，請廠商提供他們的實習職缺出來，我們會透過各種資源比方說像網站、或從台北人力銀行，從各種資源去找到這些廠商的名單，然後聯繫怎麼跟我們配合這件事情，甚至也會直接到公司裡面去拜訪。就業博覽會之後有些廠商會表達出長期合作的意願，會簽像合作備忘錄的東西，之後如果有實習生進到這家公司就會有負責帶實習生的人，我們會提供稱為資深輔導員補助的津貼，他也會比較有意願去帶實習生，鼓勵企業提供收實習生的這樣的制度，之後就直接連結到那個企業參訪的部分。」（FS03 男）

「學校的部分我們除了接受他們主動預約帶過來這邊做團體導覽之外，我們比較希望學校帶學生過來，因為現在同學就是他要到過那個地方，他之後才會再去，有時候只用講的他可能就覺得那個沒有感覺，或是可能聽過TYS，哦原來TYS是這樣。」（FS02 女）

「其實要做企業實習應該是蠻困難，因為要開發企業提供實習機會不是那麼容易，一開始也是透過局長帶著處長、我去拜會企業，有些本來就有實習制度的企業，另外有些企業要說服他們內部成立規劃實習機會，一開始我們開發比較大型的公司，慢慢的帶動一些後續新創公司、中小型的企業也願意加入。如果有企業願意提供實習機會，我們也會主動去拜會了解他們的實習制度，所以其實開發真的很不容易，不是每家公司都有在做，要去說服需要花時間跟力道。」（FS01 女）

「另外我們有舉辦像教師種子的「培力計畫」，主要針對高中職教師、大學教師，還有社團法人的社工員、就服員做一些種子培力計畫，是勞動局、教育部跟產發局合作的計畫，也會希望除了我們直接和同學接觸協助他們做職涯規劃，如果可以再透過老師更了解職涯，那他可以傳播出的力量會是更大的效果。」（FS02 女）

臺北青年職涯發展中心另一項特色為提供「創業發展平台」，雖然規模並不大，但也成為有創業想法的民眾另一個管道，再加上結合就業服務處的創業研習資源，更為全面的協助青年圓夢。

「創業發展平台的話我們就是提供一個空間給民眾使用，空間不大可是都還是會有想要創業的青年會來做使用，我們自己也會結合就服處辦的21小時的創業研習班，就是為了給想要創業的民眾，他要去申請一些相關的貸款或是補助，他必須要經過21小時的時數課程後他才有資格，所以我們也會去結合課程跟我們自己這邊的創業發想平台去做使用。」（FS01 女）

B.對青年職涯發展中心各項業務的看法

a. 在職涯諮詢業務的推動看法

臺北青年職涯發展中心經由與學校合作方式，將職涯發展、職涯課程、評估等服務資源帶入校園青年學子，並且收效良好。此外，也針對青年或就業服

務中心轉介的個案，同樣提供職涯諮詢等協助。經由多項管道提供需要的青年諮詢服務，已經成為臺北青年職涯發展中心的特色之一。

「學校的合作我們比較是放在職涯發展評估方面，像我們諮詢員他要到學校裡面，或是學校到我們這邊來做像是職涯課程，我們跟北商一直都是密切的合作，跟他們談四年的計畫從大一到大四，在不同年齡、不同年級我們可以協助他們什麼樣服務，他們的研發長一直都很支持我們，我們跟財經系、商務系做一些整學期的課程的規劃，搭配他們的職涯規劃、生涯規劃的課程，我們就是在課程裡面幫學生做職業性向測驗，幫他們做解析，讓他們了解他們自己的人格特質、興趣、能力這些的，另外會帶進像是求職技巧課程了解工作價值觀這種。作為我們自己的一個模式去跟其他學校談，目前有合作的除了北商之外，還包括世新、文化大學，然後還有輔大的社輔系、北醫。」（FS01 女）

「此外我們也有配合職涯的課程，就是有一些像北醫、輔大，或是像台北商專，那我們都會和當中的系所有配合兩到三堂的職涯課程，包含協助同學了解我們這邊、了解一些職涯概念，或是包含職業興趣的探索、多元智能、或是工作價值觀的排序，也會安排求職面試的一些技巧，在課程當中協助同學。」（FS02 女）

「職涯諮詢現在比較是供不應求，就是蠻多人預約，我們本身除了接受民眾直接上網預約之外...基本上我們以前也有一些臨櫃服務，所以對各類民眾職涯問題，都會有一些改變...現在我們和中央有推「職得好評的計畫」，是針對畢業之後失業六個月以上，然後沒有就業的年輕人，然後會推一個職得好評的計畫，他也有規定要做職涯諮詢三次...」（FS02 女）

「第三塊部分，有時候我們在外面會舉辦就業博覽會，或和學校配合，有時候做半小時或一小時的一對一職涯諮詢服務，有時也會包含求職面試技巧。」（FS02 女）

「我們的諮詢需要個案上網預約時間，我們會來跟他談，在預約時間的時候可以同時選擇他要談些什麼樣的主題，想要找興趣的、不知道求職技巧的、要找工作沒有管道的，可以分成幾個部分來跟他談。」（FS03 男）

b. 在企業參訪業務的推動看法

臺北青年職涯發展中心將企業參訪與就業博覽會、企業實習相連結，作為

企業實習的準備階段，讓參加企業參訪的青年提早認識企業環境、企業文化，此項安排有助於強化企業參訪的成效，經由有目的的參訪行程，參與者投入活動的積極性提高，也減少後續企業實習者在企業內部的磨合時間。

「企業參訪部分是我們就業博覽會的一個配套型的措施，學生進入就業博覽會去找這些實習職缺之前，可以透過企業參訪過程先認識一下這家企業的環境、認識企業的文化，之後如果未來要到這家企業實習時，會做些什麼樣工作內容，就是參訪過程裡面了解這些東西之後，可以再評估未來要申請實習時候要不要進到這樣的企業來，會把學生跟他在學校裡面學的東西，把他帶到企業裡面做一個連結，就會比較有實際的參考這樣。」（FS03 男）

「企業參訪通常透過幾個推廣活動消息，比方透過臉書、官方的 LINE@，也會透過這些參訪的企業幫我們做宣傳，在企業的官方網站、臉書同時宣傳，也會透過像 Accupass 活動通這樣的活動報名，有興趣的同學都會從這些管道報名。我們並沒有特地跟什麼樣的學校或組織合作，就是同學自己報名。」（FS03 男）

c. 在職涯講座業務的推動看法

職涯講座不僅提供學生參與，也提供有興趣的青年參與講座，在講座的安排上則盡量與產業結合，以及激勵青年的主題方向。此外，也考量青年就業需求辦理職場技能的強化等主題。

「我們每個月都會辦的講座是包含產業面向的講座，就是邀請不同領域的職場達人也好，或者是業界的主管，去講他們這個領域的分享，此外有時候年輕人，他還是必須要聽到一些比較激勵的故事，我們就是會邀請一些比較會打動人心的人，然後去激勵他們，所以激發鬥志的講題也是會有。」（FS01）

「像很多的講座或是工作坊，比較是協助年輕朋友可以有一些概念的建立、或團體的互動，不是針對一個問題去解決，可是吸收那些知識跟養分，對於他職涯的深度跟廣度會有很多幫助，所以比較是縱的跟橫的部分。」（FS02 女）

「這一兩年也開始發現年輕人缺乏一些技能，雖然不用到職業訓練，像 Office 的技巧很多學生可能在學校很少用 Excel、PowerPoint，有很多學

生、青年他們在進到職場之前其實很少用的，所以我們辦了像 Office 講座這一種，發現滿受歡迎的。」（FS01 女）

d. 在團體課程業務的推動看法

團體課程以學校在學學生為主，經由系列課程安排，引導青年學生提早正視職涯探索以及認識自己、發現自己。團體課程業務也與企業資源相連結，以有限的資源加大為青年服務的能量。

「我們自己也有在暑假期間辦一個探索營活動，對象也是比較 Focus 在在學的學生，協助他們去做職涯探索這樣子，我們規劃三天的一個活動，包括人際互動、說時間管理、職涯探索，讓他比較是透過團體式彼此互動，可以讓他們開始有一些團隊的激勵，然後去做一些自己的思考，從 104 年辦到現在，也都很受年輕人歡迎，而且這個活動我們也跟「中租青年展望基金會」一起合作辦理，就是我們相同性質的單位一起合作的方式，也是讓更多的資源一起能夠做一個結合。」（FS01 女）

e. 在履歷健檢與模擬面試業務的推動看法

一如其他中心，臺北青年職涯發展中心同樣面臨青年在履歷、面試上的困擾，並協助青年相關服務業務，並且無論是與學校合作的履歷健檢，或是在就業博覽會中提供服務，以致於青年親臨現場尋求協助，經由青職中心豐富經驗成員的協助與診斷，從而大大提升履歷幫助。

「我們也發現很多年輕人在履歷撰寫方面出現很大的問題，這個部分也都會協助他們修改履歷，甚至他們模擬面試服務，對他們來講都是蠻大的幫助，我們常發現比起他們自己投履歷常常石沉大海根本沒有面試機會，透過諮詢員幫他修改履歷後就可以大大提升他們的面試機會，所以履歷健診跟模擬面試的確是幫助他們很大。」（FS01 女）

「主要是職業諮詢，我們有一對一的職涯諮詢，會有時候在職涯導覽的時候對方的族群比較是大三、大四或有這樣的需求的青年，或是之前有辦過工作坊、講座也都會有，會就職涯諮詢、履歷健檢跟模擬面試看到的部分來分享...我們就是職業諮詢員負責，會是有五年以上的就業服務相關的經驗。」（FS02 女）

(3) 未來期許看法

A. 青年職涯發展中心業務推動困難

臺北青年職涯發展中心的定位應以協助青年職涯規劃為優先，而不宜以簡化為解決青年失業的職責單位。

「在推動上的困難...整個市政府對臺北青年職涯發展中心的期待，可能會認為我們是要解決青年失業、或降低失業率的單位，但其實對我們來講是蠻沉重的，因為我們小小一個單位，然後必須要解決台北市整個青年失業率的問題，對我們來講是有困難的。因為青年失業問題其實不單純，只是在就業面向，或是原本被設定的工作任務，就是往前（在失業前）去協助年輕人做好職涯規劃，就像我們的標題一樣「停頓找方向」，讓他可以清楚了之後再出發。可是現在變成必須要很快速的解決（青年）失業率問題，對我們來講就是有很大的困難，這跟我們本來在執行的工作，就是有一點不一樣的。」（FS01 女）

「有些企業會反映學校教的企業沒辦法馬上用，意思是說青年在學校畢業後進到企業來，企業要重新訓練才能夠用得上，變成學用落差的問題，學校教的是一套但是職場上面沒有辦法直接對應得上，學校教的東西也許在學校裡我學會了專業技能，可是到企業後會發現怎麼學校教的東西在這邊派不上用場，所以在工作上又要重新開始學起，就變成學用落差的問題了。」（FS03 男）

B. 對於青年職涯發展中心的建議

臺北青年職涯發展中心成立時間較長，相關操作經驗也比較豐富，而中心成員認為臺北青年職涯發展中心畢竟不是「就業服務中心」的概念，加以青年求職問題的特性更為複雜，建議應該給予青年服務更足夠的陪伴時間，青年求職問題的解決無法以立竿見影來要求。此外，臺北青年職涯發展中心成員能力的培訓與成長，也是至為重要的議題，在不斷為青年求職者付出的同時，也應關注相對應提供中心成員更多的培訓與成長機會。

「成立 TYS 跟就業服務站有很大的不一樣，就業服務站提供的是快速的就業服務，可是我們這邊能夠提供的是更專業的，能夠給予（青年）更多的陪伴跟時間，所以現在會談大概都是一個小時的時間，花更多的時間去幫他們、整理他們的問題，然後幫他評估現在的狀態是什麼，未來應

該怎麼做，其實都是需要花時間去討論，然後共同去決定未來你要怎麼走的，而不是快速的就業媒合，雖然快速就業媒合有他的成效，可是如果真正要陪伴年輕人的話需要花時間，可能需要慢慢陪他的，不是那麼快速，這段時間的陪伴，我是覺得很重要。」（FS01 女）

「（對於青年的需求）部分是我可能就是要去收集這方面的資料，可能自我去報名一些創業的課程去聽，收取我不足的經驗部分，我覺得這會比較實際，因為每個工作者他狀況都不太一樣，如果要從其他單位或是公部門提供的話，我覺得那個多樣性可能就會比較不夠。」（FS03 男）

第二節 焦點團體座談會討論內容研析

一、第一場次焦點團體座談

本研究除了蒐集青年職涯發展中心主管及人員、使用青年職涯發展中心各項服務之青年的意見外，為深入了解與青年職涯發展中心有合作關係之單位的意見，本場次座談會特邀請提供或使用各中心服務之學校、企業、社團參與，以瞭解青年職涯發展中心夥伴關係建立之現況與發展前景。

（一）座談會召開狀況

表 66 第一場次焦點團體座談辦理狀況

日期	座談會地點	與會人員
108/10/29 下午 2：00	中華民國全國中小企業總會（台北市大安區羅斯福路二段 95 號 4 樓會議室）	1. ○○技術學院就業輔導組李○○組長 2. ○○大學就業輔導與校友服務組趙○○組長 3. 財團法人○○社會福利基金會陳○○督導 4. ○○科技大學實習就業輔導處許○○處長 5. 社團法人○○○○○○育成協會陳○○副總監 6. ○○銀行人力資源處廖○○經理 7. ○○國際股份有限公司李○○社群經理 8. ○○○○○○股份有限公司李○○經理 9. 台灣○○○股份有限公司蔡○○經理

(二) 座談題綱

1. 經驗分享：與會人員分享與各青年職涯發展中心合作之經驗、對青年職涯發展中心的相關建議
2. 未來展望：未來如何精進或加強青年職涯發展之夥伴關係或策略聯盟之合作機制，包括(1)合作對象、(2)合作方式及內容、(3)合作頻率、(4)預期成效與成效評估、(5)其他建議
3. 對青年職涯發展中心推展之建議
 - (1) 就各青年職涯發展中心對青年的宣傳方法來看，您認為政府可以再增加哪些宣傳管道（方法），可以更貼近青年的需求？
 - (2) 就您的看法，您認為政府可以用什麼方法，來吸引青年願意前往青年職涯發展中心？
 - (3) 就目前青年職涯發展中心所訂定的八大核心服務而言，您認為是否需要進行檢討？有哪些核心服務需要增加？或是您認為需要精簡？

(三) 第一場次座談會結論重點整理與分析

1. 合作項目：
 - (1) 企業：組成實習列車策略聯盟、由企業派員單任資深企業輔導人、合作辦理精英實習生講座、實習生創造性人格量表(CPS)、職涯探索金礦課程、合作辦理企業參訪與體驗、企業實習生工作問題諮詢、擔任模擬面試官。
 - (2) 學校：帶領學生至青年職涯發展中心參加職涯講座、青年職涯發展中心提供優質講師到校辦理職涯規劃活動、共同辦理履歷自傳撰寫之就業能力競賽、辦理青年職涯發展中心參訪與體驗。
 - (3) 社團：弱勢青年職涯規劃與探索、中輟生職能培訓、偏鄉青少年職業探索與就業準備、共同辦理青年實踐競賽（自我覺察、冒險挑戰、連結再造、社會參與）、合作辦理 Let's Talk 青年論壇
2. 青年職涯發展中心宣傳管道：
 - (1) 常參考 Dcard、批踢踢實業坊(PTT)現今青年流行的話題，找出貼近青年的話題，掌握青年的脈動，搭配青年流行話題提高青年職涯發展中心的能見度。
 - (2) 多多利用青年喜歡的新媒體，例如 Instagram(IG)、Facebook 臉書粉絲專頁、Line@等，目前年輕人似乎更為偏好 IG，因其以照片、圖說為主。
 - (3) 培養各青年職涯發展中心專屬網紅，可由黏著度較高的服務使用者挑選出來

加以培訓（如何開有吸引力的直播、如何拍網紅照、修圖技巧、影片剪接、主播/記者培訓等），用年輕人的方式吸引年輕人。

3. 吸引青年願意使用青年職涯發展中心服務之方法：

- (1) 以遊戲方式替代傳統宣講：以桌遊、牌卡遊戲、線上電玩等方式代替傳統課堂講座，以活潑生動的方式讓青年願意走入青年職涯發展中心。
- (2) 讓青年動手做也是吸引青年的方式之一，可結合創客基地、職場體驗、企業參訪、一日職人等活動，讓青年以實作方式體驗各行各業。
- (3) 青年職涯發展中心不應僅追求量的績效（人數、場次等），更應注意質的提升，職涯輔導的成效亦非數字能完全呈現，青年更需要的是長期的關懷與陪伴，如家人或好友一般的感覺，讓他對於青年職涯發展中心有認同感與歸屬感。
- (4) 運用新科技發展職涯輔導相關輔助工具，例如機器人、AI、大數據等技術導入職涯測評工具施測、履歷健診、模擬面試等。

4. 有關於青年職涯發展中心的其他建議

- (1) 青年職涯發展相關工作非屬單一部會能夠處理，跨部會的整合有其必要性，尤其是教育部與勞動部，分轄青年教育、青年就業，但職涯發展不可能清楚劃分界線，應從橫向連繫到縱向整合。另外，各青年職涯發展中心在地的產業特性及就業前景亦有賴經濟部、國發會等其他部會的分析，提供具前瞻性的資料供其參考。
- (2) AI 潮流與大數據分析席捲全球，在青年時間有限或與青年職涯發展中心距離太遠的現制下，青年職涯發展中心的八大核心服務可思考與 AI、機器人、大數據分析相互結合，發展創新服務模式，但仍要注意職涯發展有其獨特性，不可過於依賴科技。
- (3) 父母為青年社會網絡重要之一環，也常常對於青年的職涯選擇有關鍵性的影響力，青年職涯發展中心的夥伴關係宜將家長加入，並協助家長建立正確的職涯觀念，共同引導青年走出適合自己的職涯路。
- (4) 學校老師為職涯輔導的第一線，學生所學專業之產業特性與發展，教師最為清楚，青年職涯發展中心可運用自己的資源與學校合作，辦理教師職涯輔導基礎培訓，讓教師成為職涯輔導網絡重要之一環。

二、第二場次焦點團體座談

研究團隊於本次座談會中將本研究之初步研究發現及研究建議於座談會中提出討論，並聽取各方意見，藉由座談會討論收集各方對於研究結論之相關意見，以作為修正與增修期末報告初稿之參考依據。本場次座談會之參與人員以相關領域之學者專家為主。

(一) 座談會召開狀況

表 67 第二場次焦點團體座談辦理狀況

日期	座談會地點	與會人員
108/11/5 下午 2：00	中華民國全國中小企業總會（台北市大安區羅斯福路二段 95 號 4 樓會議室）	1.前勞委會職訓局訓練組、就服組組長黃○○教授 2. ○○大學人力資源暨公共關係系陳○○教授 3.國立○○大學法律與政府研究所許○○教授 4. ○○○○基金會 戴○○顧問 5. ○○大學前程規劃處王○○處長 6. ○○技術學院職涯發展中心王○○主任

(二) 座談題綱

1. 本計畫政策建議討論

研究團隊於本次座談會中把本研究之研究發現（包含文獻探討、次級資料分析、深度訪談、學校/社團/企業焦點團體座談、AHP 層級分析法）及依 CIPP 架構之研究建議初稿於座談會中提出討論，並聽取專家學者相關意見，藉由座談會討論收集各方對於研究結論之意見，以作為修正與增修期末報告之參考依據。

2. 其他討論議題

- (1) 目前各青年職涯發展中心因應轄區特色、企業類型不同、及軟硬體設施不同，各自發展出獨有的服務項目，且成為中心的獨特的風格。就您的看法，未來應保持青年職涯發展中心自有的特色服務內容持續發展？或是將各青年職涯發展中心的服務朝向較為一致性或具 SOP 標準作業流程的發展？
- (2) 從青年職涯發展中心成員的訪談發現，多數成員認為青年職涯需求有其特殊

性，有時需要更多時間的陪伴與協助，但青年職涯發展中心也被賦予必要的量化指標任務。就您的瞭解，您認為政府（勞發署、各分署、各青年職涯發展中心）在質與量的服務當中，您認為青年職涯發展中心的成效評估方向應為何？

- (3) 部分縣市政府（如新北市）有意成立自己縣市所屬的「青年職涯發展中心」，從目前青年職涯發展中心的角度來看，彼此的關係應為何？是否應該進行服務項目、經營方向的調整？如何調整？
- (4) 目前各青年職涯發展中心屬於委外承攬的方式營運，每年採用招標方式委外經營，雖然相對於各地就業中心正式編制營運上較有彈性，但也可能影響青年職涯發展中心長期的發展，您對青年職涯發展中心營運方式的建議為何？

(三) 第二場次座談會結論重點整理與分析

1. 背景面向

- (1) 各青年職涯發展中心應依其區域特性發展具特色之服務模式：職涯輔導並無固定模式或標準作業流程，各青年職涯發展中心應就在地產業發展及本身軟硬體設施之基礎，持續發展具特色的服務內容，無須過於僵化。
- (2) 中央政府與地方政府之青年職涯發展中心應發展多面向合作關係：地方政府成立自己縣市所屬之「青年職涯發展中心」，在某些程度上會希望結合地方性政策之推展，例如青年住宅、婚育政策等，與中央政府主導之現有青年職涯發展中心可發展為合作關係，擴大並拉長服務青年的層面，以達到相輔相成之效果。
- (3) 跨部會橫向合作應有具體的機制與內容：青年職涯發展橫跨青年就學、求職及就業階段，無法完全切割主管機關，教育部與勞動部的合作就非常重要，另外，產業發展的人力供需分析亦與經濟部、國發會相關，故跨部會的聯繫與合作機制應加以重視。

2. 輸入面向

- (1) 各中心服務內容與活動主題應具有系統性規劃：各青年職涯發展中心在辦理八大核心任務時，應具備系統性的主題規劃，並且搭配系列性的活動，而非蜻蜓點水式的隨機挑選主題辦理。
- (2) 青年職涯發展中心的角色定位應是資訊整合中心：青年職涯發展中心成立的宗旨應是青年職涯發展的「基地」，是各方資訊的連結，連結外部的夥伴加

以整合，或是觸動青年職涯發展的相關議題，引導各夥伴的資訊進入，而非全部都由中心自身進行提供。

- (3) 中心營運標案設計應考量穩定性與延續性：目前各青年職涯發展中心以委外承攬的方式營運，每年採用招標方式委外經營，的確可能造成人員的不穩定性或經驗無法傳承，在符合採購法的規定下可考慮採 3 年期程之標案設計，或建立妥適合宜的留任制度，即使更換辦理單位，亦可讓前任人員繼續安心工作。
- (4) 志工團體可成為各青年職涯發展中心的生力軍：各青年職涯發展中心人員的素質會影響服務的品質，因目前採每年招標方式委外營運，人員的流動性較大且年齡層偏低，建議可建立完整的志工制度，鼓勵各行各業人士的加入，例如退休人士，惟時代變遷快速，退休人士可能無法完全掌握當今產業發展脈動，但可擔任陪伴、心靈導師、軟實力強化的角色，引導青年有正確的觀念。另外，志工團成員可引進具豐富實務經驗之各行業主管人員，可借重其在該行業的職涯經驗，與青年分享。
- (5) 職涯輔導證照制度應有更精準詳實的規劃：我國尚無職涯輔導相關證照，亦無職涯輔導的相關職能架構與資歷規格，現有就業服務乙級技術士的性質與職涯輔導不盡相同，目前的 GCDF 全球職涯發展師、CDA 國際生涯發展諮詢師均來自國外，若無法像諮商心理師、社工師列入國家高考考試，建議未來勞動部可發展職涯輔導相關技術士證照制度，或採金融證照模式由具公信力之法人機構（例如證基會、金融研訓院）辦理職涯輔導相關證照。

3. 過程面向

- (1) 智慧科技工具應適度的導入職涯輔導，但不應替代人性面：因應 AI、大數據等數位技術之厥起，並且考慮青年偏好網路行為，職業適性測驗、職涯諮詢等服務在某些先進國家已邁入線上操作，甚至於發展成機器人服務模式，未來的職涯輔導服務已不可避免與科技結合，但科技不能完全代替人的工作，特別是職涯輔導具獨特性與客製化需求，科技僅能以「輔助」的角色增加青年的方便性或作為吸引青年的手段。
- (2) 青年職涯輔導需求應有層次性，並以學校為第一線：青年本身即有在學與畢業的階段性差異，因此職涯輔導亦可設計為類似金字塔多層次的概念，由學校開始，底層是導師，導師雖非職涯輔導專業人士，但對於該系所之專業發

展是熟悉的，可由學校培訓導師瞭解 CPAS 人才測評網、UCAN 大專院校就業職能平台，做為第一線的職涯輔導人員，二級輔導則由學校職涯輔導單位或青年職涯發展中心負責，導師轉介有需求的學生前往，透過團體課程提供服務，三級輔導則由專業的職涯輔導師針對需要深入服務的對象提供一對一的諮詢。青年職涯輔導中心在三級輔導制度下應與學校充分合作並保持密切聯繫，整合相關資源，以發揮最大綜效。

- (3) 針對特殊對象青年應有對應的客製化輔導機制：特殊對象（如怯志工作者、長期失業者、飛特族、尼特族等）的職涯輔導無法短期見效，建議可採社工「個案管理」的方式進行，長期協助與追蹤，才可能有深化的效果，且針對特殊對象青年應設計客製化的服務方案，和一般青年有所區隔，特別是針對怯志工作者、繭居族等無意願參與職涯輔導的族群，應設計具有誘因的方案，吸引其走出房間，接受服務。
- (4) 青年職涯發展中心的服務時間應更彈性化：各青年職涯發展中心目前營運的時間大多是朝九晚六或朝八晚五，應考量青年的作息與時間，將服務時間彈性化，以增加青年前來的方便性，特別是在職青年，白天都在上班工作，僅下班公餘才有時間前來參與活動或接受職涯諮詢，但往往已超過中心的開放時間，應考量每週有固定的夜間開放時間。

4. 結果面向

- (1) 青年職涯發展中心成效評估應有長期深化之規劃：青年職涯發展中心之成效評估方面，不應僅以量化指標做為其辦理成效之評估方式，只看服務人次、辦理場次等數據並無法真正瞭解各中心對於青年職涯發展之幫助程度，很多工作在短期亦無法看到立即的效果，需要長期的追蹤與深化的評估，特別是職涯輔導屬於高度人性的服務工作，其成效的評估亦應設計較為深化的方式，而非僅以簡單的數據來定論。
- (2) 青年職涯發展中心成效評估應有系統化之量化質性指標：未來在建置績效評估架構時，建議可分為兩部分，並依不同權重加以計算：基礎指標係指所有青年職涯發展中心應至少達成之部分，例如服務人次、辦理場次等基礎量化指標；另外，在特色指標部分，則可依本身發展的特色方案選擇不同的評估項目，例如中分署結合創客基地、台北市的職場實習計畫等。另外，有些地方政府推出的特色方案，例如新北市的非典型就業青年轉正職補助、台中市

中的就業金安薪計畫，亦可與青年職涯發展中心的服務相鍊結。

第三節 以 AHP 層級分析法檢視青年職涯發展中心之評估架構

一、AHP 理論基礎與執行方式

層級分析法(AHP)於 1971年由 Thomas Saaty所提出，經過四十多年之發展，已成為現今決策領域中常見之決策工具。層級分析法的應用範圍廣泛，除了可以應用在決策問題，更可以應用在分析過程上。層級分析法之步驟分為下列九個步驟(鄧振源、曾國雄，1989)⁷²：

- (一) 問題的界定 (define the problem)。
- (二) 列舉各評估要素 (identify the criteria)。
- (三) 建立層級 (structure the hierarchy)。
- (四) 成偶比對評估 (construct a pairwise comparison)。
- (五) 建立成偶比對矩陣 (pairwise comparison matrix)。
- (六) 計算各比對矩陣的優先向量 (Priority Vector)及最大特徵值(Maximized Eigenvalue)。
- (七) 求一致性指標 (Consistency Index, C.I.)與一致性比率 (Consistency Ratio, C.R.)。
- (八) 計算整體層級的一致性指標與一致性比率。
- (九) 計算整體層級的總優先向量。

在層級分析法應用的程序中，由於決策者在作成對比較時，不易達到前後一致，Saaty (1980)⁷³ 建議以一致性指標與一致性比率進行檢定。C.I.及C.R.的值應小於0.1，其一致性才能達到可接受的水準。亦即表示專家與學者的決策過程合乎理性且對因素的看法前後一致。當屬性越多時，越容易產生不一致的情形，檢定一致性的公式如下所示：

$$\text{一致性指標 C.I.} = (\max - 1)/(n - 1)$$

$$\text{一致性比率 C.R.} = \overline{\text{C.I./R.I.}}$$

⁷²鄧振源、曾國雄（1989），「層級分析法（AHP）的內涵特性與應用（下）」，中國統計學報》，第 27 卷 7 期，頁 1-20。

⁷³ Saaty, T. L. and Vargas, L. G. (2001). Models, Methods, Concepts and Applications of the Analytic Hierarchy Process. Massachusetts: Luwer Academic.

其中， n 為準則個數， \max 為最大特徵值， $R.I.$ 為評估矩陣的隨機指標(RandomIndex, $R.I.$)， $R.I.$ 值依 n 的不同而有所變更，如表68所示(Saaty & Vargas, 2001)。

表 68 評估矩陣的隨機指標值($R.I.$)

階數	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
$R.I.$	0.00	0.00	0.52	0.89	1.11	1.25	1.35	1.40	1.45	1.49

資料來源：Saaty and Vargas (2001)。

本研究以文獻探討、深度訪談、焦點團體座談所建構之CIPP評估模式之四構面與指標項目，以層級分析法進行相對權重之比較，將評估尺度劃分從同等重要、稍微重要、頗重要、極重要與絕對重要，再加上介於二者之間的強度，共分成9個等級，比重分別給予 1、3、5、7、9 的名目尺度衡量值，此外重要性介於中間值則分別給予 2、4、6、8 的名目尺度值，層級分析法評估尺度代表定義與相對強度說明如表69所示，並以問卷範例做簡單說明。問卷回收後本研究利用專家選擇軟體(Expert Choice)進行運算分析，得出各構面之相對重要性程度、各評估準則之優先程度與一致性強弱程度。

表 69 層級分析法評估尺度與相對強度說明

評估尺度	定義	說明
1	同等重要 (equal importance)	兩個比較方案的貢獻程序具同等重要性 *等強 (equally)
3	稍微重要 (weak importance)	經驗與判斷稍微傾向喜好某一個方案 *稍強 (moderately)
5	頗重要 (essential importance)	經驗與判斷強烈傾向某一個方案 *頗強 (strongly)
7	極重要 (very importance)	實際顯示非常強烈傾向某個方案 *極強 (very strong)
9	絕對重要 (absolute importance)	有足夠證據肯定絕對喜好某一個方案 *絕強 (extremely)
2, 4, 6, 8	相鄰尺度中間值 (intermediate values)	重要性介於上述數值中相鄰兩評點之間

本研究第二階段層級分析法專家問卷之調查對象，以人力資源領域學者（2位）、勞動領域學者（3位）、學校職涯輔導單位（4位）、企業人資單位主管（3位）等12位專家學者填答問卷，總計發出12份問卷，回收之問卷合計12份，回收率100%，12位人員名單如表70所示。

表 70 專家問卷之調查對象

服務單位	職稱	服務單位	職稱
○○大學人力資源暨公共關係學系	教授	○○科技大學實習與就業輔導中心	主任
○○科技大學人力資源管理與發展系	教授	○○大學前程規劃處	處長
○○○○基金會/前○○○○研究院	顧問/所長	○○大學就業輔導與校友服務組	組長
勞動部全民共通核心職能講座	資深講師	○○銀行人力資源處	經理
國立○○大學法律與政府研究所	教授	○○國際有限公司	經理
○○技術學院職涯發展中心	主任	○○資訊整合股份有限公司	組長

在層級分析法應用的程序中，當問卷填答者完成問卷填答，需建立成對比較矩陣計算出特徵值與特徵向量及進行一致性檢定。目前因電腦軟體的進步，則可將這些判斷矩陣的資料，利用專家選擇軟體（Expert Choice）進行運算分析以求得權重；Satty (1980)建議， $C.R. \leq 0.1$ 表示矩陣的一致性可被接受，若 $C.R. > 0.1$ 表示矩陣的一致性不可以被接受。本研究回收之12份問卷中，所有問卷皆符合層級分析法一致性檢定標準（ $C.R. \leq 0.1$ ），故有效問卷12份，有效問卷回收率100%，其一致性比率亦均小於0.1，符合一致性檢定標準。

二、青年職涯發展中心 AHP 層級分析分析結果

（一）第一層級四大構面之權重分析結果

依AHP層級分析法結果顯示，CIPP四構面之層級權重依序為(如表71所示)：背景面向(0.263)、輸入面向(0.301)、過程面向(0.199)、結果面向(0.237)，此構面層級加總分數為1。透過AHP第一層級分析，顯示青年職涯發展中心評估管理上之重要權重依序為輸入面向、背景面向、結果面向、過程面向。

表 71 青年職涯發展中心評估指標架構-第一層層級分析結果

構面名稱	權重
背景面向	0.263
輸入面向	0.301
過程面向	0.199
結果面向	0.237

資料來源：本研究。

(二) 第二層級各指標之權重分析結果

在各構面第二層的權重分析中(如表72所示)，可以發現在「背景面向」中，以「青年職涯發展中心是否依據中/長期目標規劃達成各目標之策略方案，並採逐年『滾動式』方式修正」權重最大，為0.319，「青年職涯發展中心是否包括所有關係對象（政府主管機關、政府相關部會、青年、企業、學校、團體、家長、志工等）」權重次之，為0.311，顯示青年職涯發展中心應有中/長期目標及其對應的策略方案，且應有滾動式修正機制是背景面向最重要的項目；另外，中心亦應建立完整的夥伴關係，扮演整合各項資源、鏈結各利害關係人的角色。

在「輸入面向」中，以「青年職涯發展中心人員任用及訓練之合宜性」權重最大，為0.305，「青年職涯發展中心組織運作之合宜性」次之，為0.281，顯示專家學者認為在輸入面向裡，青年職涯發展中心人員的素質與培訓對於中心辦理成效占有重要地位，另外其組織運作方式也高度影響中心的辦理成效。

在「過程面向」中，以「青年職涯發展中心之服務流程是否具有效率」權重最大，達0.369，「青年職涯發展中心之宣導是否具有效果」次之，權重為0.312，顯示專家學者認為在過程面向裡，服務流程是否具有效率，能否符合青年的需求最為重要，另外，宣導是否具有效果、是否能吸引青年願意使用中心的各項服務亦與中心的辦理成效有著緊密關係。

在「結果面向」中，以「青年職涯發展中心是否有效鏈結青年就業之相關資源」權重最大，達0.405，其次分別為「青年職涯發展中心對於青年職涯探索是否具有幫助」(0.223)、「青年職涯發展中心對於青年就業準備是否具有幫助」(0.201)、「青年職涯發展中心對於青年穩定就業是否具有幫助」(0.171)。

表 72 青年職涯發展中心評估指標架構-第二層層級分析結果

背景面向	權重
1.青年職涯發展中心之目標是否符合主管機關之使命、願景	0.211
2.青年職涯發展中心是否依據主管機關施政方針設立合理的階段目標(中長期目標、年度目標)，並獲得所屬成員之認同	0.159
3.青年職涯發展中心是否依據中/長期目標規劃達成各目標之策略方案，並採逐年「滾動式」方式修正	0.319
4.青年職涯發展中心是否包括所有關係對象（政府主管機關、政府相關部會、青年、企業、學校、團體、家長、志工等）	0.311
輸入面向	權重
1.青年職涯發展中心組織運作之合宜性	0.281
2.青年職涯發展中心規章辦法之合宜性	0.182
3.青年職涯發展中心人員任用及訓練之合宜性	0.305
4.青年職涯發展中心財務制度及經費支用之妥適性	0.131
5.青年職涯發展中心硬體設備之合宜性	0.101
過程面向	權重
1.青年職涯發展中心之服務流程是否具有效率	0.369
2.青年職涯發展中心資料檔案管理是否合宜	0.097
3.青年職涯發展中心之宣導是否具有效果	0.312
4.青年職涯發展中心之回饋及改善機制是否合宜	0.222
結果面向	權重
1.青年職涯發展中心對於青年職涯探索是否具有幫助	0.223
2.青年職涯發展中心對於青年就業準備是否具有幫助	0.201
3.青年職涯發展中心對於青年穩定就業是否具有幫助	0.171
4.青年職涯發展中心是否有效鍊結青年就業之相關資源	0.405

資料來源：本研究。

(三) 第三層級各指標之權重分析結果

在第三層的指標中，係針對第二層的指標架構下，再設計深入、量化、或動態的第三層指標，並計算每一指標之權重，各面向之指標權重詳如表73。

表 73 青年職涯發展中心評估指標架構-第三層層級分析結果

背景面向	
背景面向 1-青年職涯發展中心之目標是否符合主管機關之使命、願景	權重
(1)青年職涯發展中心與主管機關之使命、願景可對應比例	0.545
(2)青年職涯發展中心與主管機關之施政重點可對應比例	0.455
背景面向 2-青年職涯發展中心是否依據主管機關施政方針設立合理的階段目標(中長期目標、年度目標)，並獲得所屬成員之認同	權重
(1)青年職涯發展中心是否設有三～五年中長期目標	0.350
(2)青年職涯發展中心有設定年度目標值之計畫數及比例	0.295
(3)青年職涯發展中心有設定年度成長目標之計畫數及比例	0.231
(4)青年職涯發展中心各目標有相關會議提案通過之比例	0.124
背景面向 3-青年職涯發展中心是否依據中/長期目標規劃達成各目標之策略方案，並採逐年「滾動式」方式修正	權重
(1)青年職涯發展中心有擬定策略方案之計畫數及比例	0.415
(2)青年職涯發展中心有採逐年「滾動式」方式修正策略方案之計畫數及比例	0.585
背景面向 4-青年職涯發展中心是否包括所有關係對象（政府主管機關、政府相關部會、青年、企業、學校、團體、家長、志工等）	權重
(1)青年職涯發展中心涵括關係對象之多元程度	0.694
(2)青年職涯發展中心涵括關係對象之消長程度	0.306
輸入面向	
輸入面向 1-青年職涯發展中心組織運作之合宜性	權重
(1)青年職涯發展中心組織架構明確且合理配置	0.488

(2)青年職涯發展中心管理階層的領導能力	0.290
(3)青年職涯發展中心具備發展策略聯盟或夥伴關係之機制	0.222
輸入面向 2-青年職涯發展中心規章辦法之合宜性	權重
(1)青年職涯發展中心各項運作具備對應之規章辦法	0.721
(2)青年職涯發展中心各規章辦法修正次數及頻率	0.279
輸入面向 3-青年職涯發展中心人員任用及訓練之合宜性	權重
(1)青年職涯發展中心人員符合應備職能比例	0.317
(2)青年職涯發展中心人員流動率	0.146
(3)青年職涯發展中心人員訓練時數	0.250
(4)青年職涯發展中心人員工作滿意度	0.158
(5)青年職涯發展中心人員考評結果	0.129
輸入面向 4-青年職涯發展中心財務制度及經費支用之妥適性	權重
(1)青年職涯發展中心具妥適之預算制度	0.345
(2)青年職涯發展中心具完善財務審核制度	0.210
(3)青年職涯發展中心預算執行率	0.298
(4)青年職涯發展中心進行預算成本效益分析	0.147
輸入面向 5-青年職涯發展中心硬體設備之合宜性	權重
(1)訂定硬體設備持續充實計畫	0.648
(2)具有硬體設備完善保管及妥適維運機制	0.162
(3)硬體設備缺失改善完成比例	0.190
過程面向	
過程面向 1-青年職涯發展中心之服務流程是否具有效率	權重
(1)各項預約回覆所需時間	0.204
(2)臨櫃行政作業所需時間	0.256
(3)服務需求達成率	0.339

(4)服務時間的彈性	0.201
過程面向 2-青年職涯發展中心資料檔案管理是否合宜	權重
(1)青年職涯發展中心資料檔案完整度	0.587
(2)青年職涯發展中心資料檔案正確性	0.413
過程面向 3-青年職涯發展中心之宣導是否具有效果	權重
(1)官方網站點閱數	0.425
(2)各活動媒體曝光率	0.241
(3)各社群媒體瀏覽量	0.334
過程面向 4-青年職涯發展中心之回饋及改善機制是否合宜	權重
(1)服務滿意度調查	0.458
(2)服務對象追蹤機制	0.287
(3)內部控制與內部稽核制度	0.123
(4)內部及外部評鑑機制	0.132
結果面向	
結果面向 1-青年職涯發展中心對於青年職涯探索是具有幫助	權重
(1)職涯探索活動辦理場次及參與人數	0.253
(2)服務對象自我評估	0.392
(3)職涯輔導專業人士評估	0.355
結果面向 2-青年職涯發展中心對於青年就業準備是否有幫助	權重
(1)就業準備相關活動辦理次數	0.272
(2)服務對象自我評估	0.361
(3)職涯輔導專業人士評估	0.367
結果面向 3-青年職涯發展中心對於青年穩定就業是否有幫助	權重
(1)服務對象穩定就業率	0.343
(2)服務對象自我評估	0.268

(3)職涯輔導專業人士評估	0.232
(4)雇主滿意度	0.157
結果面向 4-青年職涯發展中心是否有效鍊結青年就業相關資源	權重
(1)轉介失業者至就業服務機構之人數（或服務人數之比例）	0.317
(2)轉介欲創業者至創業輔導機構之人數（或服務人數之比例）	0.102
(3)轉介參與職業訓練之人數（或服務人數之比例）	0.235
(4)提供相關資訊協助考取職業證照人數（或服務人數之比例）	0.123
(5)協助轉業/轉職成功人數（或服務人數之比例）	0.223

資料來源：本研究。

第七章 結論與建議

第一節 研究發現

為協助青年規劃職涯，做好求職準備，提升就業與競爭能力，俾以順利穩定就業，政府自102年起陸續於勞動力發展署高屏澎東分署（高雄）、臺北市勞動局、勞動發展署桃竹苗分署（新竹市）、勞動發展署中彰投分署（臺中市）、勞動力發展署雲嘉南分署（臺南市）、勞動力發展署北基宜花金馬分署（新北市）成立「Youth Salon青年職涯發展中心」。為瞭解目前各中心之內在運作邏輯與方向是否貼切於青年職涯輔導作業之核心任務，並針對各中心內部目標、執行作為及服務者需求感受是否一致或須有所調整，本研究以CIPP評估模式，採文獻分析、深度訪談、焦點團體座談、AHP層級分析法彙整研究結果，分析各中心之資源配適達到效益最大化的可能性，落實協助青年職涯發展之真正意涵，並供擬訂相關青年職涯發展與就業促進政策之參考依據。以下說明本研究之重要發現。

一、目前採用委外經營的方式，其成效應值觀察

委外承攬經營模式雖然可以減少政府單位的人力，但是承攬廠商以招標需求為最終目標，相對缺少彈性。雖然目前委外承攬廠商皆有非常不錯的績效，但若變更不同委外廠商，能否延續既有的長期服務規劃，及維持穩定的服務品質，所存在的風險變數相對大。

但在各中心也發現，當中心任務不斷的擴張下，中心第一線成員的人力流失、更替也相當頻繁，這點也是委外承攬營運可能造成歷年營運經驗無法累計，或是人員流失、更替頻繁的缺點，若是委外承攬廠商穩定時可能沒有影響，但若是更換委外廠商時，營運經驗的延續性將受到很大的衝擊。

二、任務編制與法令執掌不明確，對於青年職涯發展的影響應值重視

在現階段青年職涯發展中興並無明確編制與法令任務的狀況下，對於青年職涯發展的協助，青年職涯發展中心的工作與其他政府單位有時可能發生難以區分的情形，可能造成青年職涯發展中心業務推動的挑戰。適度區隔政府單位在青年職涯釐清的工作任務，諸如教育部與勞動部的整合工作，且青年職涯發展中心的核心業務項目同樣定期進行釐清，目的在建構更為清楚的工作任務。

三、核心任務與 KPI 定義不明，對於青年職涯中心未來發展應值深究

青年職涯輔導的工作多元、且複雜，對於青年服務需要更多時間的陪伴與溝通，而被賦予過多的任務，尤其是服務人數的任務要求，相對的壓縮陪伴青年認識其職涯的空間。質量並重的要求有其難度在，若要求服務數量的提升，除了需要相對應提供更多的人力與資源之外，也需要給予青年職涯發展中心發展的時間；另一方面，若可以思考適度降低量的要求，而從體認青年職涯發展的困難度，往質的服務發展來規劃，對於每一個尋求職涯發展協助的青年而言，應該是更為適合的服務方案。

第二節 研究建議

本研究擬採用「CIPP 評估模式」，針對各青年職涯發展中心之內部目標、執行作為及服務者需求進行資料蒐集及探分析，並據以提供各中心之相關建議，俾使各中心之運作邏輯方向與青年職涯輔導作業核心任務相互契合，以落實青年職涯發展中心之設立宗旨與發展目標。以下針對 CIPP 之四大面向綜整本研究之建議：

一、採用「滾動式」修正檢討方式，並保有個別青年職涯中心特色彈性

如前述資料所反映的狀況，因各中心目前均採委外承攬經營方式，雖其招標規範均有其年度目標，但皆僅止於量化的績效數字規範，未見較深化的目標設定；此外，目前各中心運作每年皆須重新招標的方式，亦讓中長期目標的訂定有其限制，若干成員的任職如又未具穩定性，中長期目標以及年度目標要獲得所屬成員之深入理解與認同，有其挑戰。然而目標的設立對於任何一組織來說都非常重要，建議可於招標規範中鼓勵各投標單位應具備系統性的目標訂定做法，例如應有中心發展會議之定期召開並陳報主管機關之機制，讓相關目標與規劃獲得所屬成員之共識，並使各中心之目標符合主管機關當前之使命、願景。

而檢視職涯輔導的相關文獻，目前青年職涯發展中心八大核心任務的確符合職涯輔導的基本精神與目的，惟因社會變遷快速，仍應定期檢視、與時俱進，並應服膺社會脈動的變化。再者，台灣的南北發展大不同，區域產業特性因地而異，對於八大核心任務的目標執行是否可因地域性而有其彈性？如此看來，八大核心任務雖說是每一個青年職涯發展中心應推動的核心業務，但其目標內涵似宜保有時間與空間的彈性。各青年職涯發展中心可依此時此地的產業特性、地理背景、人員專長、

服務方式等面向，發展屬於自己的特色，亦可以強化自己的特色與優勢，使提供青年的服務得到加成的效果。

二、重視青年職涯發展中心人員任用、訓練與證照職能之發展性

由 AHP 層級分析法結果可發現，無論在第一層「輸入面向」、第二層「青年職涯發展中心人員任用及訓練之合宜性」、第三層「青年職涯發展中心人員符合應備職能比例」都是權重最高項目，可見中心輔導人員之職能、任用、培訓為中心運作能否有所成效之關鍵因素，目前各青年職涯發展中心職涯輔導人員之名稱並未統一，任用標準亦各有差異，基本上大多要求須具備有職涯諮詢經驗之心理諮商師、社會工作師、乙級就業服務技術士或 GCDF（全球職涯發展師）、CDA（國際生涯發展諮詢師）、CDF（生涯發展師）等國內外相關職涯專業證照，年資、起薪等亦標準不一；中心亦採每年招標委外承攬的方式營運，人員的穩定性可能因為承攬廠商的更迭而有其風險，對於經驗的傳承亦有其限制。

考量以上現況，各青年職涯發展中心雖獨立運作，且積極發展自有之特色，仍可考慮未來由主管機關針對人員之職稱、任用條件、薪給、福利加以制定一定標準，或可明訂於招標規格中，並透過定期的培訓機制更新產業就業前景、產業發展趨勢、外部支援的資源以及最新勞動市場資訊搜索技巧等，使成員除了生涯理論、量表施測、就業準備技巧等持有證照所應具備的職能外，亦能針對職涯諮詢部分進行強化。

三、開發更具便利性且功能精準的線上服務，提升現場服務效率

因應數位時代的來臨與青年使用習慣的改變，職業適性測驗、職涯諮詢等服務在某些先進國家已邁入線上操作，未來的職涯輔導服務已不可避免與科技結合，如何發展兼具效率與便利且功能精準的線上職涯輔導輔助工具，是青年職涯發展中心主管機關可以思考的課題，線上科技的功能完善，諸如預約職涯諮詢前的測驗準備或是問題釐清等，更可提供較周全的事前作業，不僅可以減少實體服務現場有限空間可能發生的壅塞問題，亦可提升職涯諮詢等服務效率。

而線上服務的存在，亦能更容易建立起青年的數位檔案，對於逐漸複雜化的青年樣態，如青年職涯發展中心要針對特殊對象青年辦理專屬的服務方案，或是建立個案管理的服務方式，此些服務歷程所建立的數位資料將可提供不少協助。惟職涯輔導是非常人性、客製的服務，科技不能完全代替輔導的工作，僅能扮演輔助的角色，特別是在使用 AI、機器人等技術進行職涯輔導時，除了要注意科學技術上可能

造成的偏誤與限制外，科技倫理與個資保護的面向亦是非常重要的一環。

四、成為整合型的青年發展「基地」，有效鏈結青年其他相關資源

以其他國家的經驗來看，無論是德國的「青少年職業介紹所」或英國的「職涯與企業公司」，這兩個與我國青年職涯發展中心相類似的組織其定位都是資源整合的基地，除運用本身的職涯輔導及就業準備相關專業知能協助青年外，亦結合學校、企業、家長、地方組織，另外甚且還加上心理師、醫生等專業人士，更連結後續的職業訓練、就業媒合等資源，共同組成完整的網絡。焦點團體座談專家學者及中心人員訪談也多認同青年職涯中心為整合基地的角色，主要在協助青年進行職涯探索、職涯諮詢、就業準備以確立方向後，再轉介至就業服務、創業輔導、職業訓練、職業證照、轉業/轉職等相關機構進行後續職涯的各項發展。由此看來職涯輔導的成效不應僅以量化數據做為其成效評估的標準，只看服務人次、辦理場次等數據並無法真正瞭解各中心對於青年職涯發展之幫助程度，目前受限於標案規格必須清楚明確，幾乎都是以量化數據做為驗收標準，缺乏深化的指標。故青年職涯發展中心成效的評估除了基本的量化數據外，更應有深化的質性指標，有些甚至須長期追蹤才能有其效果。

然而，職涯輔導不是一蹴可及的工作，很多時候需要長期的關懷與輔導，成效也非短期內可見，特別是某些特殊對象青年，例如繭居族、尼特族、中輟生、長期失業青年等，在短期亦無法看到立即的效果，更需要長期的關注。目前大多數的青年職涯發展中心僅就前來接受服務的青年施以滿意度調查，並無後續追蹤的機制，未來應建立有效的受服務青年追蹤機制，因服務人數眾多，中心人力有限，恐無法普遍進行追蹤，建議或可由輔導人員評估，建立高關懷追蹤名單，採社工「個案管理」的概念，持續長期協助與追蹤，才可能有深化的效果。

後記

本研究計畫主持人為黃研究員春長，並由陳助理研究員雅惠、柯分析員柏廷及游研發役助理研究員鎮豪共同參與。

另外感謝致理科技大學蕭副教授晴惠、林教授國榮、國立政治大學成教授之約、林教授良榮、創慧國際諮詢有限公司徐總經理秀燕、中華民國全國中小企業總會劉主任家孟、張副主任兆天、魏副組長孝純及典通股份有限公司協助辦理。

期間獲得臺北市就業服務處、勞動部勞動力發展署就業服務組與各分署青年職涯發展中心同仁提供諸多建議，使本研究更臻於完善，謹此一併致謝。

參考文獻

- [1] 1111 人力銀行，2017 新鮮人就業意向調查，
<https://www.1111.com.tw/news/surveyins/105069/>；2017。
- [2] 王謙，青年職涯發展影響因子之研究－以O*Net內容模型為例，國立高雄師範大學當代K-12教育與輔導議題實務研討會；2016。
- [3] 王謙，青年職涯發展、職業訓練與薪資關係之探討，就業安全半年刊，107年第1期；2018。
- [4] 中央社，低薪推升出走 7 成 7 青年有意赴海外工作，
<https://www.cna.com.tw/news/afe/201610140142.aspx>；2016。
- [5] 古允文，全球化下的青年發展：趨勢與挑戰，就業安全半年刊，104年第1期；2015。
- [6] 行政院主計總處，107年人力資源調查統計年報；2019。
- [7] 行政院主計總處，106年國人赴海外工作人數統計；2016。
- [8] 行政院主計總處，人力資源調查統計；2017。
- [9] 行政院主計總處，人力運用調查；2017。
- [10] 吳淑鈴，有效的職涯規劃與管理，國家文學院T&D 2009，飛訊第109 期，頁1-17。
- [11] 吳淑禎、邱皓政、田秀蘭，創造職輔方程式-青年職涯趨勢調查研究，教育部青年發展署委託研究計畫；2018。
- [12] 李庚霈，青年職涯發展與規劃應有策略及作為，社區發展季刊 2014，第146 期。
- [13] 李健鴻，初次尋職青年的長期失業原因、問題與對策。社區發展季刊 2014，第146期，頁126-136。
- [14] 李健鴻，臺灣青年的長期失業趨勢、原因與對策，就業安全半年刊 2015，104 年第1期，頁23-29。
- [15] 李淑媛，協助改善青年就業困境之研究，勞動部委託研究計畫；2018。
- [16] 林平真，初入職場之外在就業環境對青年初次就業及後續薪資職涯之影響：以初次就業結果為中介變項。國立臺灣大學社會科學院國家發展研究所碩士論文；2017。
- [17] 林國榮、蕭晴惠，以社會網絡取向探討我國青年職涯發展與追蹤研究，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所委託研究計畫；2012。
- [18] 林瑞怡，國防工業訓儲預備軍（士）官制度對役男生涯發展之影響，國立政治大學勞工研究所碩士論文；2004。
- [19] 草根影響力文教基金會，台灣青年外漂議題調查 2019，

<http://grinews.com/news/category/survey/>。

- [20] 張老師基金會，兩岸四地青年求職需求調查研究，張老師基金會；2019。
- [21] 張仁家、魏姿琦，國人終身職涯發展服務之規劃與其願景，就業安全半年刊 2013，2013年第1期。
- [22] 張德聰，如何協助青年成功職涯規劃準備好再上路，勞工季刊 2008，第18期，頁86-93。
- [23] 教育部駐英國代表處教育組，「英國協助學生前往印度求學就業方案促進兩國關係」，教育部電子報 2014，第642期。
- [24] 教育部駐英國代表處教育組，「英國職涯與企業公司簡介」，教育部國際視窗電子報 2016，第741期。
- [25] 教育部駐英國代表處教育組，「英國青年失業現況與政府解決方案」，教育部國際視窗電子報 2017，第769期。
- [26] 陳紅亘，英國青年失業與就業及社會發展之研究，南華大學國際事務與企業學系歐洲研究碩士班碩士論文；2015。
- [27] 勞動部，107年青年勞動統計 2018，<https://www.mol.gov.tw/statistics/2462/2464/>。
- [28] 勞動部，107年15-29歲青年勞工就業狀況調查；2019。
- [29] 童小珠，〈經濟全球化下台灣勞動就業問題與對策之探討〉，收錄於翁嘉禧主編，《台灣的發展：全球化、區域化與法治化》（台北：巨流，2006）2006，頁8-12。
- [30] 楊朝祥，生計輔導 - 終生的輔導歷程。行政院青年輔導委員會；1984。
- [31] 葉祖欽、謝文元、李易駿，英國和法國的促進青年就業政策，社區發展季刊 2007，117，38-57。
- [32] 劉孟奇，給年輕人的職涯瞭望臺 職涯規劃六步驟。2013年4月20日，取自看雜誌雙周刊 2008，<http://www.watchinese.com/>。
- [33] 劉思煌，我國大專校院學生職涯輔導需求之研究-以高屏區為例，國立屏東教育大學教育行政研究所碩士論文；2013。
- [34] 劉淑慧、陳斐娟、吳淑禎，知識經濟時代的大專學生之學習目標與生涯發展任務，國立彰化師範大學華人生涯研究中心；2014。
- [35] 鄧振源、曾國雄，「層級分析法（AHP）的內涵特性與應用（下）」，中國統計學報 1989，第27卷7期，頁1-20。
- [36] 鄭仁偉，提升青年就業力計畫成效評估暨就業力調查，行政院青年輔導委員會委託研究計畫；2011。
- [37] Atkinson, R. & Davoudi, S. 'The Concept of Social Exclusion in the European Union: Context, Development and Possibilities.' Journal of Common Market Studies, 2000,

38(3), 427-48.

- [38] Baharudin, H.. New programme to help Singapore youth find internships, promote sustainability, 2019. Retrieved April 19, 2019 from <https://www.straitstimes.com/singapore/new-programme-will-help-youths-in-asean-find-internships-and-promote-sustainability>
- [39] Bosanquet, Nicholas and. Doeringer, Peter B. Is There a Dual Labour Market in Great Britain? *The Economic Journal*, 1973, 83(330), 421-435.
- [40] Bradley, I. Analysis of the Long Term Outcomes of New Deal for Young People, MA Dissertation, Sheffield Hallam University, 2004.
- [41] Bureau of Labor Statistics, American Time Use Survey (ATUS), 2018.
- [42] Deakin, B. M. and Pratten, C. F, Economic Effects of YTS, *Employment Gazette*, 1987, 491-497.
- [43] Department of Labor, US, 2019. <https://www.doleta.gov/wioa/>
- [44] Dolton, Peter J. , Makepeace ,Gerald H. and Treble, John G. The Wage Effects of YTS: Evidence from the YCS, *Scottish Journal of Political Economy*, 1994, 41(4), 444-453.
- [45] European Commission. The Joint Inclusion Report 2004. Brussels: Office for Official Publications of the European Commission, 2004.
- [46] European Commission. National Action Plans on Social Inclusion 2003- France. Brussels: Office for Official Publications of the European Commission, 2004.
- [47] European Commission Social Inclusion in Europe 2006. Brussels: Office for Official Publications of the European Commission, 2006.
- [48] Furlong, Andy. Not a Very NEET Solution Representing Problematic Labour Market Transitions among Early School-Leavers . *Work, Employment & Society* , 2006 ,20 (3), 553–569.
- [49] Ginsberg, E., Ginsburg, S. W., Axelrad, S., & Herma, J. L. Occupational choice: an approach to a general theory. New York, NY, US: Columbia University Press, 1951.
- [50] Ginzberg, E. Career Development. In D. Brown & L. Brooks (Eds.). *Career choice and development: Applying contemporary theories to practice*, 1984, 169–191. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- [51] Greenhaus, J. H., Callanan, G. A., & Godshalk, V. M. *Career management* (third ed.). Fort Worth, TX: Dryden Press, 2000.
- [52] Hall, D.T. *Careers in Organizations*. Goodyear Pub. Co, 1976).
- [53] Haskel, J. and Martin C. Do Skill Shortages Reduce Productivity? *Theory and*

- Evidence From the United Kingdom, *Economic Journal*, 1993, 103(417), 386-394.
- [54] HM Government, *Supporting Youth Employment: An Overview of the Coalition Governments Approach*, London: Prime Ministers Office, 2011.
- [55] ILO. *Global Employment Trends for Youth 2017*(Geneva:2017), 2017, p101.
- [56] ILO. *Global Employment Trends for Youth 2017*, 2017, p21.
- [57] ILO. *World Employment and Social Outlook: Trends 2018* (Geneva: 2018), 2018, p2.
- [58] Interagency Working Group on Youth Programs, 2019. <https://youth.gov>
- [59] International Labour Organization. *Youth employment policy summary – Singapore*, 2016. Retrieved April 19, 2019, from <https://www.ilo.org/asia/>
- [60] *Journal of Education*. Number of NEETS in England Drops for 16 to 24 Age Group, *Education Journal*, 2014, 192, 4.
- [61] Kane, Tim. *American Competitiveness: Why Well-Intentioned Labor Regulations Can Hurt More Than Help?*, Heritage Lecture, 2007 ,1037, June 14.
- [62] Meye, M. & Zhou, A ,Bank of America Merrill Lynch, BLS, Haver Analytics, 2018.
- [63] Ministry for Culture, Community and Youth. *Youth Sector*, 2019. Retrieved April 23, 2019 from <https://www.mccy.gov.sg/sector/youth>
- [64] Ministry of Social and Family Development. *Central Youth Guidance Office*, 2019. Retrieved April 19, 2019, from <https://www.msf.gov.sg/about-MSF/our-people/Divisions-at-MSF/Social-Development-and-Support/Pages/Central-Youth-Guidance-Office.aspx>
- [65] Nickell, S. J. and Andrews, M. “Unions, Real Wages and Employment in Britain 1951-79”, *Oxford Economic Papers*, 1983, 35, 183-206.
- [66] Parsons, F. *Choosing a vocation*. Boston: Houghton Mifflin, 1909. https://publications/WCMS_534104/lang--en/index.htm
- [67] Room, G. *Social Exclusion, Solidarity and the Challenge of Globalization*. *International Journal of Social Welfare*, 1999, 8(3), 166-174.
- [68] Ryan, Paul. *The School-to-work Transition: A Cross-national Perspective*, *Journal of Economic Literature*, 2001, 39(1), 36-48.
- [69] Saaty, T. L. and Vargas, L. G.. *Models, Methods, Concepts and Applications of the Analytic Hierarchy Process*. Massachusetts: Luwer Academic, 2001.
- [70] Schein, E. H. *Career dynamics: Matching individual and organizational needs*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1978.

- [71] Schein, E. H. Individual Careers, in J. Lorsch (ed.), Handbook of organizational behavior, 1978, pp. 155–171, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- [72] Schein, E. H. Career anchors: Discovering your real values, Pfeiffer, 1990, San Diego. PMCID:PMC1002566
- [73] Schein, E.H.. Career anchors revisited: Implications for career development in the 21st century, Academy of Management Executive, 1996, 10(4), 80–88.
- [74] Skills Future. Enhanced Internships, 2019. Retrieved April 19, 2019, from <https://www.skillsfuture.sg/enhancedinternships>
- [75] SkillsFuture Enhanced Internships, 2019. Retrieved April 19, 2019, from <https://www.skillsfuture.sg/enhancedinternships>
- [76] Super, D. E.. Appraising vocational fitness by means of psychological tests. New York: Harper, 1949.
- [77] Super, D.E.. The psychology of careers. New York: Harper & Bros, 1957.
- [78] Super,D.E. Vocational Adjustment: Implementing a Self-Concept . The Career Development Quarterly, 1988, 36, 351-357.
- [79] Super, D. E. A life-span, life space approach to career development, in D. Brown & L. Brooks (Eds) Career Choice and Development: applying contemporary theories to practice. San Francisco: Josey-Bass, 1990.
- [80] Van Reenen,John. Active Labour Market Policies and the British New Deal forthe Young Unemployed in Context, NBER Working Paper 9576, 2013.
- [81] Wikeley, Nick. Training for Employment in the 1990s, The Modern Law Review, 1990, 53(3), 354-368.
- [82] Wilkinson,D. New Deal for Young People: Evaluation of Unemployment Flows, Policy Studies Institute Research Discussion Paper 15, 2003.
- [83] Worldbank. Unemployment, youth total, 2018. Retrieved April 19, 2019 from https://data.worldbank.org/indicator/SL.UEM.1524.ZS?locations=QA&year_low_desc=true
- [84] Youth CareerConnect, 2019. <https://youthcareerconnect.org/views/listAbout.php>
- [85] Youth Corps Singapore, 2017. About Us. Retrieved April 23, 2019, from <https://www.youthcorps.sg/en/about-us/>
- [86] OECD ,『日本の若者と雇用』,(濱口桂一郎監訳,中島ゆり訳),明石書店, 2010。
- [87] 「若者雇用戦略」,内閣府,2012,載於:

- <https://www5.cao.go.jp/keizai1/wakamono/senryaku.html>
- [88] 「若者雇用戦略」，内閣府，2012，載於：
- <https://www5.cao.go.jp/keizai1/wakamono/senryaku.html>
- [89] 「非正規雇用の現状と課題」，厚生労働省，2019，載於：
- <https://www.mhlw.go.jp/content/000508253.pdf>
- [90] 「平成28年度全国キャリア・就職ガイダンス」，厚生労働省，2016，載於：
- <https://goo.gl/Axo8f3>
- [91] 「平成30年度 地元の多様な雇用の受け皿の整備業務」-地域限定正社員制導入事例集，厚生労働省，2019年
- [92] 「労働力調査（基本集計）平成30年平均（速報）結果の要約」，総務省統計局，2018，載於：<https://www.stat.go.jp/data/roudou/rireki/nen/ft/pdf/2018.pdf>
- [93] 「労働力調査（基本集計）平成30年平均（速報）結果の要約」，総務省統計局，2018，載於：<https://www.stat.go.jp/data/roudou/rireki/nen/ft/pdf/2018.pdf>
- [94] 五百旗頭千奈美，最新労働法解説 若者雇用促進法と同一労働同一賃金法解説：新法の意義・内容と企業に求められる対応について，労働法学会報，2623号，2016，頁4-17。
- [95] 五百旗頭千奈美，最新労働法解説 若者雇用促進法と同一労働同一賃金法解説：新法の意義・内容と企業に求められる対応について，労働法学会報，2623号，2016，頁4-17，2016年6月
- [96] 山本勲、野原快太，積極的労働市場政策と若年雇用，2014。
- [97] 神林 龍、アン・ソネ，「若年者雇用政策の現状と課題」，海外社会保障研究 Autumn 2011，2011，No. 176，P.4-15。
- [98] 菅野和夫，労働法，2016，頁106-112，第11版。
- [99] 青年雇用戦略，引自厚生労働省厚生労働省網站資料，2012，<https://www5.cao.go.jp/keizai1/wakamono/senryaku.html>。
- [100] 平成28年度全国キャリア・就職ガイダンス，引自厚生労働省厚生労働省若年者雇用対策室網站資料，2016。
- [101] 脇田滋，若年者と社会保障法・雇用保障法の課題－『若年者』と教育、職業訓練、雇用保障を中心に，社会科学研究年報，2006，No.37，頁31。
- [102] 脇田滋，若年者と社会保障法・雇用保障法の課題－『若年者』と教育、職業訓練、雇用保障を中心に，社会科学研究年報，2006，No.37，頁31。
- [103] 濱口桂一郎，若者ための労働法政策，季刊労働法，249号，2015，頁109-120。
- [104] 濱口桂一郎，若者ための労働法政策，季刊労働法，249号，2015，頁119-120。

- [105] 濱口桂一郎，青少年雇用促進法案がめざすもの 求人企業に離職者の状況や
年休などの情報提供義務法違反企業には求人票不受理も，人事労務実務の
Q&A，2015，No.60，頁5-9。
- [106] 「平成28年度全国キャリア・就職ガイダンス」，厚生労働省，2016，載於：
<https://goo.gl/Axo8f3>。
- [107] 濱口桂一郎，若者ための労働法政策，季刊労働法，249号，2015，2015年夏季
刊頁119-120。
- [108] 濱口桂一郎「青少年雇用促進法案が目指すもの」，『月刊人事労務実務のQ&A』
7月号。

附錄一 受訪者同意書

➤ 受訪者同意書-青年

受訪者訪談同意書

計畫名稱：青年職涯發展中心相關文獻與訪談資料收集工作(案號 1082021)

委託單位：勞動部勞動及職業安全衛生研究所

計畫主持人：致理科技大學 蕭晴惠 副教授

執行單位：社團法人中華民國全國中小企業總會

計畫期程：108 年 3 月 29 日 至 108 年 11 月 15 日

壹、計畫簡述

為協助青年規劃職涯，做好求職準備，提升就業與競爭能力，俾以順利穩定就業，勞動部自 102 年起陸續於臺北、新北、新竹、台中、台南、高雄等地成立 6 處「青年職涯發展中心」(以下簡稱青職中心)，提供青年職涯輔導相關協助與服務。為瞭解各青職中心目前運作狀況，勞動部勞動及職業安全衛生研究所特委託社團法人中華民國全國中小企業總會(以下簡稱中小企總)辦理本計畫，期望由青年服務使用者參與訪談，提供相關服務的使用經驗、需求以及感受，作為瞭解各中心資源配適與發展的參考依據，以提升青職中心的服務品質，並做為未來可加強改進之要點。

貳、研究目的

本研究採用文獻探討、次級資料分析、深度訪談與焦點座談等多元研究方法後，提出相關建議，提供政府擬訂青年就業政策參考依據。

參、受訪者篩選條件

受訪者為使用該青職中心資源服務之使用者(以下簡稱受訪者)，男性及女性各 5 位，至少接受過下列 1 次(含)以上服務：職涯諮詢、企業參訪、職涯講座、團體課程、履歷健檢與模擬面試等五類主要業務項目。

肆、方法與程序：

- 一、簽署同意書：受訪者了解此計畫之研究目的(可參考附件訪談大綱)同意參與本研究，並簽署本同意書。
- 二、時間與地點：當中小企總收到「受訪者訪談同意書」後，聯絡受訪者可受訪時間與地點，考量安全與方便性，受訪時間與地點以該青職中心地點與開放時間為原則。
- 三、訪談時間與方式：訪談時間約 40 至 60 分鐘，為使訪談內容更為精準，將進行錄音並製作逐字稿，訪談過程中如有任何受訪者不想回答的問題或有任何資料不願提供，受訪者可隨時提出。
- 四、個資保密：為保護個資，研究人員將以研究號碼取代受訪者本研究相關資料僅作為青職中心運作與服務規劃之參考，所有訪問人員皆簽署保密切結書，執行團隊將遵守相關法律並善盡保密之責任。
- 五、小禮物：當受訪者確認符合相關資格且受訪完成後，受訪員將致贈小禮物，感謝受訪者的參與與付出。

伍、機密性

中小企總將在法律所規範的範圍內將受訪者的個人資料視為機密，僅做為訪查聯絡之用，所有參與人員皆會善盡保密之責，未來若有研究成果的發表，亦將在不涉及個人資料身分的情況下發表。

陸、諮詢管道

如果在研究期間有任何問題，可於上班時段（週一至週五，09：00-18：00）與中小企總劉家孟主任聯絡。

電話：(02)2366-0812 轉 307

傳真：(02)23648617

E-mail：amon_liu@nasme.org.tw。

柒、受訪者意願

若受訪者已詳閱說明並瞭解上述研究方法與有關本研究計畫之內容後。受訪者同意並自願參與本研究，請填寫下列聯絡資訊，且將持有「受訪者訪談意願同意書」副本。

受訪者姓名：_____日期：_____年_____月_____日

聯絡電話：_____e-mail：_____

曾接受服務（可複選）：☐職涯諮詢 ☐企業參訪 ☐職涯講座 ☐團體課程
☐履歷健檢與模擬面試 ☐其他

是否需要青職中心人員陪伴受訪：☐需要 ☐不需要

➤ 受訪者同意書-中心人員

中心同仁

受訪者訪談同意書

計畫名稱：青年職涯發展中心相關文獻與訪談資料收集工作(案號 1082021)

委託單位：勞動部勞動及職業安全衛生研究所

計畫主持人：致理科技大學 蕭晴惠 副教授

執行單位：社團法人中華民國全國中小企業總會

計畫期程：108 年 3 月 29 日 至 108 年 11 月 15 日

壹、計畫簡述

為協助青年規劃職涯，做好求職準備，提升就業與競爭能力，俾以順利穩定就業，勞動部自 102 年起陸續於臺北、新北、新竹、台中、台南、高雄等地成立 6 處「青年職涯發展中心」(以下簡稱青職中心)，提供青年職涯輔導相關協助與服務。為瞭解各青職中心目前運作狀況，勞動部勞動及職業安全衛生研究所特委託社團法人中華民國全國中小企業總會(以下簡稱中小企總)辦理本計畫，期望由青年服務使用者參與訪談，提供相關服務的使用經驗、需求以及感受，作為瞭解各中心資源配適與發展的參考依據，以提升青職中心的服務品質，並做為未來可加強改進之要點。

貳、研究目的

本研究採用文獻探討、次級資料分析、深度訪談與焦點座談等多元研究方法後，提出相關建議，提供政府擬訂青年就業政策參考依據。

參、受訪者篩選條件

受訪者為各青年職涯發展中心之成員，包含單位主管、單位正職成員或單位業務承攬人員。

肆、方法與程序：

- 一、**簽署同意書：**受訪者了解此計畫之研究目的(可參考附件訪談大綱)同意參與本研究，並簽署本同意書。
- 二、**時間與地點：**當中小企總收到「受訪者訪談同意書」後，聯絡受訪者可受訪時間與地點，考量安全與方便性，受訪時間與地點以該青職中心地點與開放時間為原則。
- 三、**訪談時間與方式：**訪談時間約 40 至 60 分鐘，為使訪談內容更為精準，將進行錄音並製作逐字稿，訪談過程中如有任何受訪者不想回答的問題或有任何資料不願提供，受訪者可隨時提出。
- 四、**個資保密：**為保護個資，研究人員將以研究號碼取代受訪者本研究相關資料僅作為青職中心運作與服務規劃之參考，所有訪問人員皆簽署保密切結書，執行團隊將遵守相關法律並善盡保密之責任。
- 五、**小禮物：**當受訪者確認符合相關資格且受訪完成後，受訪員將致贈小禮物，感謝受訪者的參與與付出。

伍、機密性

中小企總將在法律所規範的範圍內將受訪者的個人資料視為機密，僅做為訪查聯絡之用，所有參與人員皆會善盡保密之責，未來若有研究成果的發表，亦將在不涉及個人資料身分的情況下發表。

陸、諮詢管道

如果在研究期間有任何問題，可於上班時段（週一至週五，09：00-18：00）與中小企總劉家孟主任聯絡。

電話：(02)2366-0812 轉 307

傳真：(02)23648617

E-mail：amon_liu@nasmе.org.tw。

柒、受訪者意願

若受訪者已詳閱說明並瞭解上述研究方法與有關本研究計畫之內容後。受訪者同意並自願參與本研究，請填寫下列聯絡資訊，且將持有「受訪者訪談意願同意書」副本。

受訪者姓名：_____日期：_____年_____月_____日

聯絡電話：_____e-mail：_____

附錄二 青年職涯發展中心與勞保資料串聯之試行 分析

一、前言

本次研究除以訪談與焦點團體等質性研究法進行分析外，另亦嘗試以青年職涯發展中心之資料檔與勞保投保資料進行勾稽並試行分析，以了解數據分析對於青年職涯發展中心之可能意義。

二、資料來源與限制

本次研究資料來源係由臺北青年職涯發展中心提供部分資料，包含該中心自 103 年-108 年參與培訓方案（包括探索營、菁英實習生、職場體驗實習等）、職涯諮詢方案、講座方案之資料檔，另一部分資料則係本所持有之勞保月份檔；並以兩者互相串連，建構勞保投保歷程，以作為觀察青年就業之方式。

然而，因本研究目前僅能取得勞保資料，因此無法順利勾稽投保紀錄之青年，本研究尚無法確定其狀態為何（如尚未畢業、畢業未就業、或是畢業後就業於勞保無法覆蓋紀錄之工作等）；即便順利勾稽該青年之投保紀錄，因缺乏畢業年限資料，雖從勞保資料中可區分全職工時或部分工時，亦較難判定該工作對青年的職涯意義（如屬於畢業離校後的全職工作，又或是邊就學邊從事的全職工作等）。

此外，臺北青年職涯發展中心所提供的資料中，因講座方案資料中缺乏較多用以相互串聯之鍵值（去識別化之身分證字號），且缺乏講座具體辦理時間，難以判斷講座與該青年職涯歷程之時間對應關係，本研究因此排除講座方案之資料，不做串聯。

而在培訓方案及職涯諮詢方案資料中，亦有部分資料時間較不明確（僅有年度），為了與勞保資料串聯，本研究亦採用部分人工操作調整，相關調整方式如下節所述。也因本次串聯分析進行部分人工操作調整，亦缺乏人口特性等重要變數，故僅呈現基本之描述統計，在此不做推論分析。

三、資料處理方式

(一) 串聯方法

本次資料之串聯方式，係以臺北青年職涯發展中心所提供的資料之鍵值（去識別化之身分證字號）與接受服務方案之時間點為基準，自勞保資料中抓取該青年接受服務方案後的三個工作，並計算該三個工作之統計特徵，無法自勞保資料勾稽任何投保紀錄之青年，則排除於分析母體之外。

然而，因部分青年接受服務方案之時間點僅有年度，為與勞保資料進行串聯，在此以人工設定該青年接受服務之時間為該年度之 1 月 1 日，以利採計後續的三個工作統計特徵。

此外，勞保資料紀錄係以日為單位，且受當日工作即必須當日加保／退保之法規規定，許多快速加退保的紀錄極有可能干擾相關統計值之計算，因此本次研究中，接受服務後三個工作之採計，將排除間隔小於 14 日之加退保紀錄。

(二) 分組方式

本次分析之分群分組，係依服務方案及接受服務的強度，區分為「培訓方案」、「職涯諮詢(1 次)」、「職涯諮詢(2 次)」、「職涯諮詢(3 次以上)」四個群組，其中「培訓方案」參與超過 1 次者僅有 3 人，樣本過少之下，這部分本研究將排除分析。

而在資料處理上，接受 2 次或 3 次以上職涯諮詢者，在目前的分析上並無法確認這幾次職涯諮詢間相隔多久（即第 1 次和第 2 次可能距離很長一段時間、也可能在短時間內連續發生），目前皆使用最後一次諮詢做為採計後續工作的起始時間點。

各群組之人數與占整體分析母體之比例如表 74 所示。

表 74 不同分析群組可於勞保勾稽紀錄者之人數與比例

參與強度	資料筆數(人)	比例(%)
培訓方案		
參與 1 次	223	98.7
參與 2 次	3	1.3
總計	226	100

職涯諮詢方案		
參與 1 次	3632	85
參與 2 次	443	10.3
參與 3 次以上	197	4.6
總計	4272	100

(三) 工作統計特徵之說明

針對本次分析接受方案後之工作統計特徵，本研究採用之定義如表 75 所示。

表 75 各項工作統計特徵之說明

統計特徵	說明
工作序位	接受服務方案後第 N 份工作
勾稽總人數	群組中能於勞保資料串聯到該工作序位之總人數 ¹
全職工時／部分工時	以勞保資料中區分全職或部分工時之註記做區分
迄今在職者人數	進入該工作序位後即持續在職迄今之人數
在職者平均在職天數	計算在職者「開始工作迄今總日數」之平均
離職者人數	進入該工作序位但爾後發生離職之人數
離職者平均在職天數	計算離職者「離開該工作序位前在職日數」之平均
離職者平均尋職天數	計算離職者「自該工作序位至下一工作序位之間的尋職日數」之平均
產業	以勞保資料中登錄之產業碼（細類）區分
平均投保薪資	計算「進入該工作序位時起始投保級距」之平

均

Note. 1 上一工作序位的離職者會成為下一工作序位的被勾稽總人數，如產生人數落差，是來自於有些人離職後就不再出現於勞保中（無法勾稽此人下一工作序位）所導致。

四、串聯結果

(一) 培訓方案

有關參與培訓方案（1 次）之青年，其參與方案後三個工作之統計特徵如表 76。

表 76 參與培訓方案（1 次）之青年之工作統計特徵

工作序位	勾稽總人數	全職工時							部分工時																
		人數	數	迄今在職者人	職天數	在職者平均在	離職者人數	職天數	離職者平均尋	職天數	離職者平均尋	人數	數	迄今在職者人	職天數	在職者平均在	離職者人數	職天數	離職者平均尋						
1	223	141	63	389	78	214	113	82	8	241	74	137	145	(1.0)	(.63)					(.37)		(1.0)	(.10)		(.90)
2	114	82	45	363	37	182	56	32	8	108	24	114	145	(1.0)	(.72)					(.28)		(1.0)	(.25)		(.75)
3	52	38	24	210	14	203	87	14	1	172	13	99	99	(1.0)	(.73)					(.27)		(1.0)	(.07)		(.93)

Note. 表內括弧為比例，並以顏色相互對應，加總為 1.0。

而針對上表中各工作序位全職工時者之產業與投保薪資級距分布，則如表 77（工作序位 1）、表 78（工作序位 2）、表 79（工作序位 3）。

表 77 參與培訓方案（1 次）之全職工時青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）

產業	平均投保薪資(元)	投保紀錄人次
批發業	31915	21
電腦系統設計服務業	32918	17
零售業	25421	10

資料處理及資訊供應服務業	35233	9
教育服務業	27392	9
企業總管理機構及管理顧問業	35614	7
金融中介業	32186	7
廣告業及市場研究業	29850	6
電力設備製造業	25050	6
人力仲介及供應業	31500	5
出版業	31122	5
公共行政及國防；強制性社會安全	29940	5
法律及會計服務業	31425	4
電子零組件製造業	36700	2
研究發展服務業	32550	2
其他專業、科學及技術服務業	32000	2
圖書館、檔案保存、博物館及類似機構	24000	2
宗教、職業及類似組織	23550	2
餐飲業	21450	2
不動產經營及相關服務業	19687	2
電腦、電子產品及光學製品製造業	45800	1
專門設計服務業	45800	1
電信業	42000	1
水上運輸業	40100	1
航空運輸業	40100	1
醫療保健服務業	38200	1
影片服務、聲音錄製及音樂出版業	33300	1
倉儲業	31800	1
機械設備製造業	30300	1
郵政及快遞業	30300	1
證券期貨及其他金融業	30300	1
成衣及服飾品製造業	27600	1
化學材料製造業	27600	1
運輸輔助業	23100	1
保險業	21009	1
陸上運輸業	20008	1
總計人數		141

表 78 參與培訓方案（1 次）之全職工時青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）

產業	平均投保薪資(元)	投保紀錄人次
批發業	33428	11
電腦系統設計服務業	38522	9
零售業	30922	5
資料處理及資訊供應服務業	33380	5
金融中介業	33600	5
電力設備製造業	34550	4
企業總管理機構及管理顧問業	44375	4
廣告業及市場研究業	32925	4
教育服務業	33925	4
電子零組件製造業	38100	3
餐飲業	26233	3
人力仲介及供應業	38933	3
專門營造業	22004	2
不動產經營及相關服務業	20509	2
業務及辦公室支援服務業	34050	2
公共行政及國防；強制性社會安全	34050	2
食品製造業	23100	1
成衣及服飾品製造業	23100	1
化學製品製造業	38200	1
金屬製品製造業	22000	1
電腦、電子產品及光學製品製造業	40100	1
水上運輸業	40100	1
住宿服務業	24000	1
影片服務、聲音錄製及音樂出版業	24000	1
保險業	20008	1
證券期貨及其他金融業	45800	1
法律及會計服務業	25200	1
專門設計服務業	24000	1
旅行及相關代訂服務業	25200	1
創作及藝術表演業	26400	1

總計人數	82
------	----

表 79 參與培訓方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3）

產業	平均投保薪資(元)	投保紀錄人次
批發業	29100	4
企業總管理機構及管理顧問業	36600	4
零售業	26000	3
餐飲業	25500	3
電腦系統設計服務業	40633	3
不動產經營及相關服務業	24436	3
教育服務業	24933	3
金融中介業	42950	2
食品製造業	36300	1
金屬製品製造業	23100	1
電子零組件製造業	45800	1
汽車及其零件製造業	21900	1
水上運輸業	38200	1
郵政及快遞業	31800	1
資料處理及資訊供應服務業	26400	1
保險業	36300	1
法律及會計服務業	28800	1
廣告業及市場研究業	40100	1
人力仲介及供應業	25200	1
旅行及相關代訂服務業	24000	1
運動、娛樂及休閒服務業	25200	1
總計人數		38

（二）職涯諮詢方案：參與 1 次

有關參與職涯諮詢方案（1 次）之青年，其參與方案後三個工作之統計特徵如表 80。

表 80 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年之工作統計特徵

工作序位	勾稽總人數	全職工時								部分工時									
		人數	數	迄今在職者人	職天數	在職者平均在	離職者人數	職天數	離職者平均在	離職者平均尋	人數	數	迄今在職者人	職天數	在職者平均在	離職者人數	職天數	離職者平均在	離職者平均尋
1	3627	2337	728	338	1609	220	124	1290	161	338	1129	152	195						
	(1.0)	(.64)						(.36)											
		(1.0)	(.31)		(.69)			(1.0)	(.12)		(.88)								
2	2204	1564	625	243	939	211	87	640	103	243	537	152	131						
	(1.0)	(.71)						(.29)											
		(1.0)	(.40)		(.60)			(1.0)	(.16)		(.84)								
3	1192	897	391	208	506	191	94	295	63	208	232	134	85						
	(1.0)	(.75)						(.25)											
		(1.0)	(.44)		(.56)			(1.0)	(.21)		(.79)								

Note. 表內括弧為比例，並以顏色相互對應，加總為 1.0。

而針對上表中各工作序位全職工時者之產業與投保薪資級距分布，則如表 81（工作序位 1）、表 82（工作序位 2）、表 83（工作序位 3）。

表 81 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）

產業	平均投保薪資(元)	投保紀錄人次
批發業	29967	336
教育服務業	23311	179
零售業	27082	134
公共行政及國防；強制性社會安全	26051	126
電腦系統設計服務業	31389	109
餐飲業	25543	96
金融中介業	32872	75
企業總管理機構及管理顧問業	30856	66
其他專業、科學及技術服務業	32435	65
法律及會計服務業	31162	61
資料處理及資訊供應服務業	30792	59
電子零組件製造業	36070	55
人力仲介及供應業	29221	52
醫療保健服務業	29829	51
宗教、職業及類似組織	29976	51

保險業	26758	50
廣告業及市場研究業	27067	50
住宿服務業	26284	49
其他社會工作服務業	29343	49
電力設備製造業	36277	47
電腦、電子產品及光學製品製造業	34497	35
不動產經營及相關服務業	25783	31
出版業	30494	30
研究發展服務業	35096	29
專門營造業	25349	27
旅行及相關代訂服務業	27014	27
業務及辦公室支援服務業	28217	24
保全及私家偵探服務業	26380	22
食品製造業	28399	21
證券期貨及其他金融業	30890	21
金屬製品製造業	25900	20
影片服務、聲音錄製及音樂出版業	29372	18
專門設計服務業	29263	18
不動產開發業	30824	17
運輸輔助業	29107	16
土木工程業	29532	15
建築、工程服務及技術檢測、分析服務業	30658	15
運動、娛樂及休閒服務業	25477	13
未分類其他服務業	22871	13
紡織業	31975	12
成衣及服飾品製造業	27210	11
創作及藝術表演業	26412	11
機械設備製造業	27978	10
電信業	26760	10
建築物及綠化服務業	24759	9
其他製造業	22699	8
化學製品製造業	36057	7
陸上運輸業	33100	7
個人及家庭用品維修業	25688	7
農、牧業	26638	6

倉儲業	33067	6
圖書館、檔案保存、博物館及類似機構	25212	6
印刷及資料儲存媒體複製業	25215	5
化學材料製造業	36080	5
航空運輸業	34025	4
居住型照顧服務業	32975	4
藥品及醫用化學製品製造業	34933	3
基本金屬製造業	24527	3
汽車及其零件製造業	30900	3
水上運輸業	44533	3
皮革、毛皮及其製品製造業	30300	2
木竹製品製造業	40300	2
塑膠製品製造業	35750	2
非金屬礦物製品製造業	25655	2
其他運輸工具及其零件製造業	39550	2
電力及燃氣供應業	26400	2
廢棄物清除、處理及資源回收處理業	21637	2
獸醫服務業	23000	2
租賃業	28200	2
飲料製造業	31800	1
用水供應業	24000	1
廢（污）水處理業	28800	1
污染整治業	25200	1
郵政及快遞業	45800	1
傳播及節目播送業	36300	1
國際組織及外國機構	40100	1
總計人數		2337

表 82 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）

產業	平均投保薪資(元)	投保紀錄人次
批發業	30680	243
教育服務業	27393	129
零售業	28836	102
電腦系統設計服務業	33437	74

餐飲業	27030	62
公共行政及國防；強制性社會安全	26820	61
金融中介業	34152	58
資料處理及資訊供應服務業	32020	56
企業總管理機構及管理顧問業	30764	52
人力仲介及供應業	31150	38
廣告業及市場研究業	29231	36
醫療保健服務業	29695	34
電腦、電子產品及光學製品製造業	33782	32
法律及會計服務業	30638	32
宗教、職業及類似組織	31830	30
電子零組件製造業	33822	28
住宿服務業	28544	27
其他專業、科學及技術服務業	30727	27
其他社會工作服務業	28666	26
保險業	29529	23
不動產經營及相關服務業	24897	22
電力設備製造業	35015	21
專門營造業	26433	20
食品製造業	26024	18
運輸輔助業	29794	16
業務及辦公室支援服務業	30382	16
金屬製品製造業	29052	15
出版業	31160	15
保全及私家偵探服務業	24716	14
專門設計服務業	30637	13
旅行及相關代訂服務業	26669	13
機械設備製造業	27398	12
證券期貨及其他金融業	31834	12
影片服務、聲音錄製及音樂出版業	27791	11
成衣及服飾品製造業	26612	10
研究發展服務業	35930	10
不動產開發業	31667	9
建築物及綠化服務業	29391	9
紡織業	30551	8

塑膠製品製造業	35550	8
電信業	31550	8
建築、工程服務及技術檢測、分析服務業	32287	7
未分類其他服務業	22204	7
創作及藝術表演業	28441	6
運動、娛樂及休閒服務業	28317	6
皮革、毛皮及其製品製造業	33455	5
紙漿、紙及紙製品製造業	36360	5
化學製品製造業	35260	5
圖書館、檔案保存、博物館及類似機構	27743	5
個人及家庭用品維修業	23825	5
化學材料製造業	39350	4
家具製造業	25727	4
其他製造業	28002	4
土木工程業	31550	4
農、牧業	33533	3
印刷及資料儲存媒體複製業	24800	3
廢棄物清除、處理及資源回收處理業	27624	3
倉儲業	29800	3
郵政及快遞業	39733	3
租賃業	31333	3
居住型照顧服務業	25200	3
飲料製造業	30300	2
石油及煤製品製造業	32550	2
藥品及醫用化學製品製造業	45800	2
非金屬礦物製品製造業	29550	2
基本金屬製造業	25350	2
其他運輸工具及其零件製造業	32050	2
電力及燃氣供應業	24000	2
建築工程業	24905	2
陸上運輸業	23100	2
水上運輸業	43900	2
石油及天然氣礦業	42000	1
橡膠製品製造業	45800	1
汽車及其零件製造業	24000	1

航空運輸業	42000	1
傳播及節目播送業	24000	1
獸醫服務業	20008	1
總計人數		1564

表 83 參與職涯諮詢方案（1 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3）

產業	平均投保薪資(元)	首次投保紀錄人次
批發業	30509	136
教育服務業	29710	54
零售業	28522	47
餐飲業	27226	44
電腦系統設計服務業	32612	44
金融中介業	35144	39
人力仲介及供應業	27606	38
公共行政及國防；強制性社會安全	25841	30
醫療保健服務業	29526	28
企業總管理機構及管理顧問業	31537	26
資料處理及資訊供應服務業	32859	22
電子零組件製造業	37355	20
法律及會計服務業	31871	17
其他專業、科學及技術服務業	34453	17
宗教、職業及類似組織	29895	17
旅行及相關代訂服務業	28857	16
出版業	30981	15
保險業	32134	15
保全及私家偵探服務業	23635	15
其他社會工作服務業	33321	15
住宿服務業	29434	14
證券期貨及其他金融業	34879	14
不動產經營及相關服務業	27179	14
電力設備製造業	37785	13
專門營造業	25891	13
不動產開發業	28971	11
電腦、電子產品及光學製品製造業	38690	10
廣告業及市場研究業	31451	10

食品製造業	28443	7
金屬製品製造業	25643	7
陸上運輸業	27801	7
運輸輔助業	27558	7
研究發展服務業	36700	7
業務及辦公室支援服務業	29271	7
運動、娛樂及休閒服務業	26400	7
其他製造業	25518	6
建築物及綠化服務業	23985	6
成衣及服飾品製造業	31860	5
藥品及醫用化學製品製造業	28500	5
機械設備製造業	28080	5
航空運輸業	43140	5
影片服務、聲音錄製及音樂出版業	27842	5
創作及藝術表演業	25980	5
未分類其他服務業	26962	5
郵政及快遞業	37500	4
印刷及資料儲存媒體複製業	27324	3
塑膠製品製造業	34669	3
非金屬礦物製品製造業	23833	3
電信業	32867	3
專門設計服務業	28200	3
個人及家庭用品維修業	29400	3
農、牧業	21554	2
漁業	25350	2
紙漿、紙及紙製品製造業	35500	2
化學製品製造業	42000	2
廢棄物清除、處理及資源回收處理業	25950	2
土木工程業	36900	2
建築、工程服務及技術檢測、分析服務業	36100	2
獸醫服務業	30555	2
林業	27600	1
木竹製品製造業	22000	1
基本金屬製造業	30300	1
其他運輸工具及其零件製造業	28800	1

家具製造業	21900	1
電力及燃氣供應業	30300	1
水上運輸業	21000	1
國際組織及外國機構	43900	1
圖書館、檔案保存、博物館及類似機構	25200	1
總計人數		897

(三) 職涯諮詢方案：參與 2 次

有關參與職涯諮詢方案（2 次）之青年，其參與方案後三個工作之統計特徵如表 84。

表 84 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年之工作統計特徵

工作序位	勾稽總人數	全職工時						部分工時					
		人數	迄今在職者人數	職天數	在職者平均在職天數	離職者人數	離職者平均在職天數	人數	迄今在職者人數	職天數	在職者平均在職天數	離職者人數	離職者平均在職天數
1	443	325	106	384	219	179	125	117	12	384	105	120	149
	(1.0)	(.74)						(.26)					
		(1.0)	(.33)		(.67)			(1.0)	(.10)		(.90)		
2	260	197	67	389	130	201	92	63	15	389	48	119	117
	(1.0)	(.76)						(.24)					
		(1.0)	(.34)		(.66)			(1.0)	(.24)		(.76)		
3	137	108	51	384	57	193	80	29	11	384	18	79	179
	(1.0)	(.79)						(.21)					
		(1.0)	(.47)		(.53)			(1.0)	(.38)		(.62)		

Note. 表內括弧為比例，並以顏色相互對應，加總為 1.0。

而針對上表中各工作序位全職工時者之產業與投保薪資級距分布，則如表 85（工作序位 1）、表 86（工作序位 2）、表 87（工作序位 3）。

表 85 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）

產業	平均投保薪資(元)	投保紀錄人次
批發業	29873	60
教育服務業	25014	37
電腦系統設計服務業	33539	18

廣告業及市場研究業	30153	17
零售業	28763	14
資料處理及資訊供應服務業	32401	14
電力設備製造業	32801	11
公共行政及國防；強制性社會安全	24592	11
金融中介業	33480	10
人力仲介及供應業	27980	10
電子零組件製造業	36334	9
電腦、電子產品及光學製品製造業	35933	9
法律及會計服務業	28189	9
企業總管理機構及管理顧問業	30913	8
其他專業、科學及技術服務業	31371	7
餐飲業	26068	6
保險業	27503	6
業務及辦公室支援服務業	29017	6
其他製造業	29100	5
出版業	28260	5
旅行及相關代訂服務業	31300	5
宗教、職業及類似組織	30120	5
住宿服務業	25477	4
影片服務、聲音錄製及音樂出版業	29025	4
不動產經營及相關服務業	26625	4
其他社會工作服務業	29325	4
電信業	35933	3
建築、工程服務及技術檢測、分析服務業	24803	3
食品製造業	21187	2
專門營造業	22505	2
運輸輔助業	23600	2
專門設計服務業	24900	2
成衣及服飾品製造業	21900	1
化學材料製造業	45800	1
橡膠製品製造業	26400	1
金屬製品製造業	20100	1
機械設備製造業	24000	1
廢棄物清除、處理及資源回收處理業	20008	1

建築工程業	22000	1
不動產開發業	26400	1
研究發展服務業	36300	1
保全及私家偵探服務業	20008	1
醫療保健服務業	34800	1
居住型照顧服務業	38200	1
圖書館、檔案保存、博物館及類似機構	25200	1
總計人數		325

表 86 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）

產業	平均投保薪資(元)	投保紀錄人次
批發業	30697	32
教育服務業	25225	16
零售業	28801	14
電腦系統設計服務業	34529	14
資料處理及資訊供應服務業	32125	8
企業總管理機構及管理顧問業	29500	8
電子零組件製造業	34117	6
法律及會計服務業	30300	6
公共行政及國防；強制性社會安全	25950	6
保險業	26683	5
其他專業、科學及技術服務業	34502	5
保全及私家偵探服務業	23642	5
出版業	33300	4
金融中介業	29943	4
廣告業及市場研究業	32000	4
人力仲介及供應業	30275	4
電腦、電子產品及光學製品製造業	35967	3
電力設備製造業	43900	3
其他製造業	30100	3
專門營造業	25600	3
住宿服務業	23400	3
餐飲業	24424	3
旅行及相關代訂服務業	31600	3
其他社會工作服務業	28200	3

宗教、職業及類似組織	28869	3
機械設備製造業	19687	2
運輸輔助業	29550	2
不動產開發業	25350	2
不動產經營及相關服務業	24000	2
創作及藝術表演業	25400	2
食品製造業	20008	1
紡織業	30300	1
成衣及服飾品製造業	20008	1
化學製品製造業	30300	1
藥品及醫用化學製品製造業	28800	1
橡膠製品製造業	26400	1
金屬製品製造業	26400	1
家具製造業	25200	1
土木工程業	21009	1
倉儲業	31800	1
傳播及節目播送業	36300	1
電信業	38200	1
證券期貨及其他金融業	33300	1
建築、工程服務及技術檢測、分析服務業	33300	1
研究發展服務業	43900	1
專門設計服務業	28800	1
業務及辦公室支援服務業	33300	1
醫療保健服務業	31800	1
個人及家庭用品維修業	28800	1
總計人數		197

表 87 參與職涯諮詢方案（2 次）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3）

產業	平均投保薪資(元)	首次投保紀錄人次
批發業	33420	15
教育服務業	25060	10
電腦系統設計服務業	30115	7
零售業	29842	5
企業總管理機構及管理顧問業	36480	5
金融中介業	36725	4

廣告業及市場研究業	31300	4
餐飲業	33667	3
人力仲介及供應業	31133	3
業務及辦公室支援服務業	33667	3
公共行政及國防；強制性社會安全	30970	3
醫療保健服務業	26600	3
宗教、職業及類似組織	27700	3
食品製造業	31950	2
電腦、電子產品及光學製品製造業	41050	2
運輸輔助業	27650	2
郵政及快遞業	32550	2
保險業	38050	2
證券期貨及其他金融業	30750	2
建築、工程服務及技術檢測、分析服務業	26900	2
保全及私家偵探服務業	29400	2
未分類其他服務業	25800	2
成衣及服飾品製造業	22000	1
皮革、毛皮及其製品製造業	23100	1
印刷及資料儲存媒體複製業	25200	1
金屬製品製造業	24000	1
電子零組件製造業	42000	1
電力設備製造業	40100	1
其他製造業	30300	1
產業用機械設備維修及安裝業	45800	1
電力及燃氣供應業	30300	1
用水供應業	31800	1
專門營造業	36300	1
航空運輸業	43900	1
出版業	24000	1
電信業	30300	1
資料處理及資訊供應服務業	26400	1
不動產經營及相關服務業	26400	1
法律及會計服務業	34800	1
研究發展服務業	33300	1
專門設計服務業	36300	1

旅行及相關代訂服務業	28800	1
建築物及綠化服務業	27600	1
其他社會工作服務業	30300	1
批發業	33420	15
總計人數		108

(四) 職涯諮詢方案：參與 3 次以上

有關參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年，其參與方案後三個工作之統計特徵如表 88。

表 88 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年之工作統計特徵

工作序位	勾稽總人數	全職工時							部分工時						
		人數	數	迄今在職者人數	在職者平均在職天數	離職者平均在職天數	離職者人數	離職者平均在職天數	離職者平均尋職天數	人數	數	迄今在職者人數	在職者平均在職天數	離職者平均在職天數	離職者平均尋職天數
1	197	156	76	347	80	142	107	41	12	170	29	107	28		
	(1.0)	(.79)						(.21)							
		(1.0)	(.49)		(.51)			(1.0)	(.29)		(.71)				
2	85	59	21	273	38	244	63	26	7	99	19	175	68		
	(1.0)	(.69)						(.31)							
		(1.0)	(.36)		(.64)			(1.0)	(.27)		(.73)				
3	46	36	16	362	20	202	48	10	1	2	9	103	6		
	(1.0)	(.78)						(.22)							
		(1.0)	(.44)		(.56)			(1.0)	(.10)		(.90)				

Note. 表內括弧為比例，並以顏色相互對應，加總為 1.0。

而針對上表中各工作序位全職工時者之產業與投保薪資級距分布，則如表 89（工作序位 1）、表 90（工作序位 2）、表 91（工作序位 3）。

表 89 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 1）

產業	平均投保薪資(元)	首次投保紀錄人次
批發業	33838	24
零售業	30649	12

電腦系統設計服務業	30775	12
教育服務業	24317	12
金融中介業	33163	8
企業總管理機構及管理顧問業	32618	6
電子零組件製造業	37780	5
出版業	33460	5
其他專業、科學及技術服務業	34520	5
電腦、電子產品及光學製品製造業	42675	4
餐飲業	30750	4
法律及會計服務業	35150	4
廣告業及市場研究業	28525	4
電力設備製造業	29333	3
土木工程業	32867	3
醫療保健服務業	33800	3
宗教、職業及類似組織	28900	3
食品製造業	21187	2
化學製品製造業	27600	2
其他製造業	35200	2
運輸輔助業	29400	2
住宿服務業	28350	2
資料處理及資訊供應服務業	29250	2
不動產經營及相關服務業	32550	2
人力仲介及供應業	21950	2
旅行及相關代訂服務業	24905	2
業務及辦公室支援服務業	30450	2
其他社會工作服務業	31800	2
個人及家庭用品維修業	21900	2
農、牧業	28800	1
紡織業	28800	1
皮革、毛皮及其製品製造業	30300	1
化學材料製造業	45800	1
機械設備製造業	25200	1
專門營造業	23100	1
陸上運輸業	23100	1
電信業	40100	1

保險業	38200	1
不動產開發業	26400	1
建築、工程服務及技術檢測、分析服務業	43900	1
專門設計服務業	25200	1
保全及私家偵探服務業	21009	1
公共行政及國防；強制性社會安全	30300	1
未分類其他服務業	19273	1
總計人數		156

表 90 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 2）

產業	平均投保薪資(元)	首次投保紀錄人次
批發業	31478	9
金融中介業	34360	5
人力仲介及供應業	29775	4
電腦系統設計服務業	38533	3
食品製造業	23400	2
印刷及資料儲存媒體複製業	31800	2
電子零組件製造業	37300	2
電力設備製造業	33300	2
專門營造業	21554	2
零售業	34250	2
陸上運輸業	32900	2
住宿服務業	29850	2
出版業	26700	2
其他專業、科學及技術服務業	37250	2
公共行政及國防；強制性社會安全	35550	2
教育服務業	25950	2
成衣及服飾品製造業	23100	1
石油及煤製品製造業	45800	1
藥品及醫用化學製品製造業	38200	1
廢棄物清除、處理及資源回收處理業	20008	1
建築工程業	21009	1
航空運輸業	33300	1
餐飲業	33300	1

影片服務、聲音錄製及音樂出版業	28800	1
不動產經營及相關服務業	21000	1
廣告業及市場研究業	33300	1
保全及私家偵探服務業	24000	1
業務及辦公室支援服務業	42000	1
醫療保健服務業	36300	1
未分類其他服務業	23100	1
總計人數		59

表 91 參與職涯諮詢方案（3 次以上）之青年產業與投保薪資級距分布（工作序位 3）

產業	平均投保薪資(元)	首次投保紀錄人次
零售業	32975	4
公共行政及國防；強制性社會安全	32600	3
業務及辦公室支援服務業	24150	2
人力仲介及供應業	23250	2
不動產開發業	22004	2
法律及會計服務業	28350	2
批發業	34800	2
印刷及資料儲存媒體複製業	40100	1
陸上運輸業	40100	1
住宿服務業	24000	1
出版業	24000	1
電腦系統設計服務業	28800	1
資料處理及資訊供應服務業	40100	1
專門營造業	21900	1
企業總管理機構及管理顧問業	36300	1
廣告業及市場研究業	34800	1
專門設計服務業	21009	1
租賃業	27600	1
廢棄物清除、處理及資源回收處理業	20008	1
保全及私家偵探服務業	27600	1
電子零組件製造業	28800	1
金屬製品製造業	43900	1
教育服務業	30300	1

醫療保健服務業	33300	1
創作及藝術表演業	25200	1
宗教、職業及類似組織	45800	1
總計人數		36

五、未來展望

透過本次嘗試串聯臺北青年職涯發展中心資料與勞保資料，可將此些參與過服務方案之青年後續工作表現，以勞保資料建構的投保歷程進行捕捉。雖然勞保資料暫且無法涵蓋所有的就業樣態，但其以日為單位記錄工作進退的特性，至少已能詳盡建構多數的工作過程。

而勞保資料本身作為連續資料，對於計算工作長度、轉換期間、轉換次數等工作特徵，具備相當的幫助，甚至能夠對應回部份環境特徵（例如產業、地區、工作所在的公司規模等），這是過往調查資料較難呈現的部分。因此，如果對於青年在接受各項職涯服務方案後的長期就業表現有興趣，透過雙方資料的串聯，將會是一條可行的途徑。

在這樣的取徑下，如未來各青年職涯發展中心意圖了解自身服務青年之未來發展，本研究於分析過程中發現以下幾項資料變數，將顯得有其重要性：

首先是確切的接受服務日期，透過建立明確的接受服務日期，青年職涯發展中心的資料將可與勞保資料進行精確的串接，無須以資料處理方式進行人工定義或調整；而相關服務如有重複使用記錄時，避免覆蓋而是採取堆疊，才能保留完整的受服務過程，也是資料處理的重要關鍵。

此外，對於青年本身的個人資料建立，也是相關訊息收集時的關鍵。考量青年職涯發展中心服務對象涵蓋 15-29 歲，判斷當前的就學狀態與畢業日期，將會對分析產生意義：依照目前的法規，無論是全職或打工，皆須依法投保，然而在學時期的工作轉換可能帶有更多嘗試與探索性，離開學校後的轉換卻容易被詮釋為工作與人的配適失衡，如能取得當前的就學狀態與畢業日期，對於所謂「就業穩定」的區分將能更為清晰。

最後，在現行的資料下，較難分析各項工作的統計特徵呈現，究竟受到何種因素所影響。本次分析無法確認這些工作的表現，究竟是受到個人特質或是環境資源的投入所導致。但如能收集接受服務青年之「能力面向」或「人口特

性」資訊，分析上透過統計控制，將可更進一步討論關聯與因果。

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

青年職涯發展中心發展與特色分析 / 黃春長等著. -- 1
版. -- 新北市：勞動部勞研所, 民 109.06

面；公分

ISBN 978-986-5441-25-8(平裝)

1.勞工就業 2.勞動政策

542.77

109005023

青年職涯發展中心發展與特色分析

著者：黃春長、蕭晴惠、林良榮、林國榮、徐秀燕、成之約、劉家孟、陳雅惠、游鎮豪

出版機關：勞動部勞動及職業安全衛生研究所

22143 新北市汐止區橫科路 407 巷 99 號

電話：02-26607600 <http://www.ilosh.gov.tw/>

出版年月：中華民國 109 年 6 月

版（刷）次：1 版 1 刷

定價：600 元

展售處：

五南文化廣場

台中市區中山路 6 號

電話：04-22260330

國家書店松江門市

台北市松江路 209 號 1 樓

電話：02-25180207

- 本書同時登載於本所網站之「研究成果／各年度研究報告」，網址為：
<https://laws.ilosh.gov.tw/ioshcustom/Web/YearlyReserachReports/Default>
- 授權部分引用及教學目的使用之公開播放與口述，並請注意需註明資料來源；有關重製、公開傳輸、全文引用、編輯改作、具有營利目的公開播放行為需取得本所同意或書面授權。

GPN：1010900814

ISBN：978-986-5441-25-8

勞動部勞動及職業安全衛生研究所

INSTITUTE OF LABOR, OCCUPATIONAL SAFETY AND HEALTH, MINISTRY OF LABOR



地址：新北市汐止區橫科路407巷99號

電話：(02) 26607600

傳真：(02) 26607732

網址：<http://www.ilosh.gov.tw>

ISBN 978-986-5441-25-8



9 789865 441258

GPN:1010900814

定價：新台幣600元