

# 2019國立臺灣博物館 志工服務隊招募與 培訓紀實

Minutes on the 2019 Recruitment and Training of  
the National Taiwan Museum Volunteers Team

陳信鈞 國立臺灣博物館教育推廣組

Chen, Hsin-Chun Education Department, National Taiwan Museum

## 源起

臺灣的志工參與始於1980年左右，1990年開始進入多元服務發展的時期，隨著經濟起飛，從原本受國外志願人士服務外，臺灣也開始以一己之力對國內與國際社會貢獻，範圍擴及消防救災、衛生醫療、教育文化、經濟合作、社區建設、人權維護等。2001年是國際志工年，我國政府亦於同年1月20日由總統令頒布志願服務法實施，使臺灣在志願服務上有了行使法律的依據。志工的蓬勃發展，使人們自覺和志願承擔社會責任的決心，促進民間與政府協作共生的新治理時代(黃淑芬，2014)。

國立臺灣博物館(以下簡稱臺博館)志工服務隊於1990成立，從初期的十幾人，隨著館務擴展逐漸成長至四十幾人左右。志工是臺博館在第一線服務工作上，

不可缺少的夥伴之一。志工夥伴對民眾服務以展場服務諮詢、展覽解說、教育活動辦理及支援為主。從1990年成立至今，臺博館志工服務隊曾榮獲文化部全國績優文化志工獎項，分別在第17屆及第25屆獲得團隊獎殊榮。個人獎項部份，歷年分別榮獲金質獎2名、銀質獎5名、銅質獎13名，及衛生福利志願服務獎勵等。志工們無論對內服務或代表館方對外爭取榮譽的熱心與積極，都是有目共睹的！

## 志工隊制度發展

志工隊因應館舍營運空間、展示、教育活動增加隨之成長，配合臺博館自2005年於行政院文化建設委員會(文化部前身)支持下，以臺博館本館為核心，啟動「臺灣博物館系統」計畫(以下簡稱臺博系統)。志工隊組織亦配合在2005年產生重大變革，由原本的總幹事下分解說組、活動組、服務組、資料組，變更為志工隊長下分為週二至週日上午及下午組，每組內有解說、活動與服務志工。臺博系統除二二八和平紀念公園內的本館外，古生物館(土銀館)於2010年對外開放營運，南門館(南門園區)於2013年對外開放營運，以及預計於2020年4月底對外開放的北門館(鐵道部園區)(陳信鈞，2017)。但是眼見北門館預計完成臺博系統最後一塊拼圖，隨著館舍的擴增，博物館在服務諮詢、展覽解說、教育活動辦理的需求亦不斷增加，志工人力的需求亦成長。館方在志工隊配合協助館務營運過程中，必須更精準掌握各組開館時的解說、活動與服務志工人數，以利後續掌握志工每日確實值班人力。配合即將對外開放的北門館，本館亦於今年啟動志工招募作業。



邀請館內專業研究人員進行專業訓練課程(陳彥云 攝)

## 志工招募與培訓

為能於北門館正式對外開放營運前儲備完足夠的志工人力，考量未來館舍營運空間、展示、教育活動將擴增服務四個館舍，自2015年辦理招募後，睽違四年再啟動志工招募作業，希望提供民眾更好的服務與參觀品質。筆者雖於2003年至2013年承辦志工業務，已辦理過多次招募與培訓作業，然而志工隊的生態與經營管理隨時間更迭有不少變動，仍盡心盡力瞭解志工隊現況，調查各組人力情形，以利確實掌握實際招募需求。相關流程規劃辦理如下：

- 招募：5月起至6月23日辦理，共收到200名熱血民眾的報名資料，著手進行資料書面審查。
- 面談：6月29日、30日辦理，參加面談的報名者應準備自傳與3分鐘自我介紹等資料。本次面談共計149名報名者通過面談，於7月3日公佈通過名單後，開始啟動下一個階段，儲訓志工基礎/特殊訓練作業。
- 基礎/特殊訓練<sup>1</sup>：7月7日、14日辦理，儲訓志工須各完成6小時課程，方得參加本館專業訓練課，共計120名完成基礎/特殊訓練，並取得參加專業訓練課程資格。
- 專業訓練課程：8月10日、14日、25日分別邀請館內專業研究人員及資深志工夥伴，針對既有三館建築歷史辦理富有深入內容的室內課程及現場導覽，共計100名儲訓志工完成訓練，得以取得實習志工資格，並於同年9、10月進行實習，依班表值班。



完成特殊訓練之儲訓志工獲頒證書(陳彥云 攝)

- 考核：實習期間，每月幹部與資深志工須提出實習志工狀況報告，供志工業務承辦人作為考核參考資料，且實習志工應於10月31日前完成展場實習與一項建築歷史導覽考核，始能成為本館正式志工。但凡無故請假或缺席超過4小時者，本館得取消實習資格。經過本次培訓考核，於11月7日公告正式志工名單，共計70名成為臺博館志工服務隊生力軍，與原本330名志工夥伴，將共同迎接北門館籌備開館與臺博系統相關活動與服務，志工人數也突破400人。

## 志工隊的參與和協助

儲訓志工無論在哪個階段，館方承辦人與志工隊均事前討論、演練和沙盤推演。由志工隊長統籌相關事項與人力，結合導覽、活動、服務部落與各組幹部和志工，無論是現場執行或行政事務上組成任務編組，除了擔任面談、課程的報到工作人員、戶外導覽的小

<sup>1</sup> 衛生福利部2018年5月14日以衛部救字第1071361771號公告修正「志工基礎訓練課程」並發布「社會福利類特殊訓練課程」，並自6月1日生效。修正重點如下：一、志工基礎訓練課程：整併課程內容、性質相近之課目，將「志願服務的內涵」、「志願服務倫理」及「志願服務發展趨勢」修正為「志願服務內涵及倫理」一課目；「自我了解及自我肯定」、「快樂志工就是我」整併為「志願服務經驗分享」；保留「志願服務法規之認識」課目。總時數由原訂6課目12小時修正為3課目6小時。二、社會福利類特殊訓練課程：刪除與社會福利服務較無直接關聯之課程，保留關聯性較高之課程，修正課程為「社會福利概述」、「社會資源與志願服務」、「運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習)」及「綜合討論」。總時數由原訂6課目12小時修正為4課目6小時。修正志工基礎訓練及社會福利類特殊訓練課程。網址：<https://dep.mohw.gov.tw/DOSAASW/cp-530-41204-103.html>

隊輔，也有資深志工投入導覽課程擔任講師。大家齊心協力合作，盡力滿足和解決儲訓志工在每一階段碰到的各種疑難雜症，並完成每階段任務，期許這批儲訓志工人能通過重重關卡，最終加入臺博志工大家庭。

### 館方同仁與志工夥伴的觀察

此次志工招募雖然以解說志工為主，但是除了擔任解說的工作外，志工亦要協助展場服務諮詢、教育活動辦理等事項，對三館的值班事項、空間、動線、為民服務事項須有所瞭解。此次招募的實習工有幾點共同特色：

- 培訓期間非常認真，有任何問題必問。
- 表達口條、思路清楚，個人表達具獨特風格。
- 上課認真，勤做筆記，會主動詢問能否索取講師上課簡報再多準備充實。
- 有不少對臺灣自然史、產業史、現代性、歷史文化、生物多樣性、建築等有興趣，也有不少喜愛投入解說、教育活動支援和辦理。
- 實習期間會主動詢問所屬同組正式志工，求教解說的重點與方法，甚至在驗收前多次試講，調整解說的內容和技巧，在正式夥伴們確定沒什麼問題後，

向館方申請驗收，而透過與夥伴試講分享，再申請驗收的實習夥伴，通過考核的成功機率也較高。

- 有實習夥伴在還沒成為正式夥伴前，已經期待並逐步瞭解三館的常設展內容。

無論是館方承辦同仁或是志工們的觀察，這批實習志工在培訓和實習階段，不僅認真，且獲得不少正式志工的正面評價。從正式志工對實習志工的關心、帶領，以及訓練和實習其間的主動協助。館方同仁均能感受到正式志工夥伴想讓實習工成為臺博館志工隊一份子的積極與熱忱。

### 問題與解決方式

- 志工招募年齡上限
- 北門館開館日期
- 正式志工人力上線期程
- 招募與培訓期程
- 各項訓練課程與考核時程安排
- 場地與上課人數容納
- 北門館營運展示、教育活動空間、民眾參觀動線與志工人力配置
- 志工夥伴生態改變與人員協助

由於北門館志工招募有其必要與急迫性，為了確保能在北門館開館有充足的服務人力，必須確認開館日期，才能回推辦理招募、培訓、實習等相關期程。北門館預計於2020年4月底開館，筆者與共同辦理的同仁即開始規劃相关工作事項與期程，擬定課程等相關事務，並與志工隊



儲訓志工於培訓期間踴躍參與課程提問(陳彥云 攝)

長、幹部們討論，請志工隊協助部分行政與人力支援事項，務必注意每個細節，有任何問題，隨時與承辦人討論與調整。最終確定期程、流程，並據以執行。惟過程中因為日期訂定較無彈性空間，且辦理時程正好適逢暑假，也是博物館相關教育活動主要的辦理時間，場地可使用的時間和空間均有限，是本次辦理遇到的挑戰之一。

往年在辦理志工招募時，志工年齡均有設置上限年齡與下限年齡。因受到許多想申請參與志工的民眾反映因年齡上限，經參考歷年友館志工招募簡章上的招募年齡區間，並與同仁和主管討論後，決定取消年齡上限，但是在面談、培訓、實習期間則必須多多觀察該儲訓志工的狀況，以確保徵得博物館所需相關特質和態度的人員。

此次辦理招募在暑假期間，與往年大多在暑假過後辦理招募，最大的差別在於，會發生與暑假教育活動互搶場地的狀況，安排課程較為緊密，卻也較無彈性。雖然事後有些許彈性調整和補救課程，但是，事後檢討仍決議日後若要舉辦志工招募，相關時間仍定於暑假之後，無論是講師邀請、課程場地、志工人力支援等都會比在暑假期間辦理更好安排。對於想加入臺博館志工服務行列的民眾而言，也能盡量避開暑假的家庭活動、旅遊、工作培訓等安排，以免錯失全程參與的機會，也避免讓博物館與良好適合的人才失之交臂。

課程場地、場次時間、人數與空間限制等，一直是臺博館在辦理志工培訓課程時，會碰到的問題。除了盡量不要在教育活動辦理熱門月份辦理招募作業外，可調整多在平日和假日加開場次，來因應上課人數之需求，甚至是根據上課的主題，訂定報名資格，例如要通過哪些展覽的考核並有實際上場次數等資格限



儲訓志工參與本館歷史與建築導覽培訓課程(陳彥云 攝)

制，才能讓真正想上場解說的夥伴學習到該項課程。

最後，此次辦理招募，筆者雖然與志工夥伴有一定程度的熟悉，但是事隔五年，發現志工隊運作生態情形，早已與當初擔任承辦人時有極大不同。除必須重新熟悉志工隊的運作方式和生態，也要與同事、志工隊長、幹部重新取得共識，並透過幹部、資深志工瞭解目前相關人力的運用情形，才能確實掌握，讓招募事宜順利完成。

### 結語

此次志工招募，共計200人報名參與，經過培訓、實習到正式考核，最後產生70名生力軍，也就是說通過重重考驗，最終有35%的參與者成為臺博館志工隊成員。期許透過這批新活水的加入，不僅為志工隊、博物館帶來新氣象，也能在2020年4月底北門館對大眾開放時，提供友善與高品質的參觀服務，與博物館共同推廣臺博系統，傳達臺博館多元面向及與臺北密切連結現代性的故事樣貌。最後，由衷感謝協助辦理招募作業的同仁、志工夥伴、講師群，還有全程參與此次培訓的新成員們。



### 參考文獻

- 黃淑芬，2014。台灣國際接軌的展望。網址：<http://www.vtaiwan.org/wp-content/uploads/2014/06/%E5%BF%97%E5%B7%A5%E5%8F%B0%E7%81%A3%E5%9C%8B%E9%9A%9B%E6%8E%A5%E8%BB%8C%E7%9A%84%E5%B1%95%E6%9C%9B.pdf>。

陳信鈞，2017。從鐵道部園區古蹟修復導覽活動，認識臺北城。臺灣博物季刊，第36卷，第4期，頁88-91。