

南華大學

文化創意事業管理學系碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Department of Cultural & Creative Enterprise Management,
Nanhua University

故宮南院志工參與服務之研究

Study of Participating in Service of Volunteers
in Southern Branch of the National Palace Museum

指導教授：趙家民 博士

ADVISOR：CHAO, CHIA-MING PH. D.

研究生：陳子川

GRADUATE STUDENT：CHEN, TZU-CHUAN

中華民國 106 年 6 月

南 華 大 學

文化創意事業管理學系碩士在職專班

碩 士 學 位 論 文

故宮南院志工參與服務之研究

Study of Participating in Service of Volunteers in Southern

Branch of the National Palace Museum

研究生： 陳子川

經考試合格特此證明

口試委員：

謝品芳

施能木

趙子仁

指導教授：

趙子仁

系主任(所長)：

楊聰仁

口試日期：中 華 民 國 106 年 5 月 20 日

謝 誌

所謂「謝誌」，顧名思義就是要把內心所有的感謝給寫下來，以為紀念。大學畢業已三十載，念理工的我要攻讀文創事業管理學系研究所，其艱難可想而知！而我之所以能踏出這一步，首先，要感謝我的同仁韓增愛老師，因為她的不斷鼓勵，使我有勇氣報考文創研究所；再來，要感謝我的指導教授趙家民博士，就是在他的不懈指導，才能使我走完最後一哩路。接著，必須一提的是我的口試委員：謝昆霖與施能木兩位教授，由於他們的不吝指正，讓我獲益匪淺。

最令人窩心的，是同班同學的相濡以沫，在困頓中施以幫助，在動搖下加以扶持；使我這攻讀學位之路，充滿了激昂的動力。當然，還要感謝故宮南院的志工們，因為若沒有他們願意接受我的訪談，則不可能完成本論文。其他如：楊聰仁所長、洪林伯教授、黃昱凱教授、黃淑基教授，也都對我的論文撰寫有莫大之助益。最後，特別要感謝南華大學語文中心黃露西（Lucy Houck）老師忙中抽空，幫我校對英文摘要，使其臻於完美。值此畢業傷感之時，特為詩一首，一抒己懷：

南華六月天，連夜雨飛瀉，驪歌聲低鳴，鳳凰花泣血；依依離別情，懇懇意言謝，諄諄教誨語，勤勤不敢懈。

南華大學文化創意事業管理學系 105 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：故宮南院志工參與服務之研究

研究生：陳子川

指導教授：趙家民 博士

中文摘要

論文摘要內容：

台灣民眾受惠於經濟發展，在財富增加生活型態改變之下，逐漸重視休閒活動，而其中參觀博物館尤為大家所熱衷。為了要「平衡南北，文化均富」，行政院於民國93年12月15日決議通過，在嘉義縣太保市設立國立故宮博物院南部院區（以下簡稱「故宮南院」）。這使得台灣民眾（尤其是南部地區），又多了一個休閒活動的好去處。

國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會（以下簡稱「故宮志服協會南院分會」），是故宮南院成立的志願服務組織。本研究之目的是在以質性研究之深度訪談法和文獻分析法，來研究故宮志服協會南院分會之志工參與動機、服務熱誠、教育訓練、運作情形。

本研究將八位受訪志工的訪談資料加以整理分析，並結合國內外相關文獻，經過研究發現：

- 一、故宮志服協會南院分會的志工參與動機，符合馬斯洛需求理論。
- 二、故宮志服協會南院分會的志工，是具有相當的熱誠來參與服務。
- 三、故宮志服協會南院分會有一套完整的甄選、教育訓練流程。
- 四、故宮志服協會南院分會運作情形雖有一些小瑕疵，但大致良好。

在志工們的參與服務下所建立起今日的故宮志服協會南院分會，經歸納分析整理訪談資料後，可知故宮志服協會南院分會之志工，其自我管理的基礎，乃在於故宮南院提供志工各種學習資源，讓志工能在博物館中享有各種社交機會，並於志願服務的舞臺上獲得成就感。因此之故，志工們才願意主動投入各項管理服務工作。目前志工人力已能滿足需求，故宮南院未來可以從學習、社交與自我實踐三方面著手提升志工價值。

關鍵字：故宮南院、志工、動機、馬斯洛理論

Title of Thesis : Study of Participating in Service of Volunteers in Southern Branch of the National Palace Museum

Name of Institute : Department of Cultural & Creative Enterprise Management, Nanhua University

Graduate date : June 2017

Degree Conferred : M. B. A.

Name of student : Chen Tzu-Chuan

Advisor : Ph. D. Chao Chia-Ming

Abstract

Economic growth encourages Taiwanese people involving in leisure activities. The Museum wants to " improve the cultural equity between Northern Taiwan and Southern Taiwan " and thus reap the benefit of more economic development.

The Executive Yuan approved the construction of the Southern Branch of the National Palace Museum (hereafter referred to as the "Southern Branch Museum") on December 15, 1993 in Chiayi County, Taibao City. The establishment of the Southern Branch Museum offers the people of Taiwan (especially the southern region), the addition of a good place for leisure activities.

The Southern Branch Museum Volunteer Association (SBMVA) is the volunteer service organization established by the National Palace Museum. The goal is to study the motivations, service enthusiasm, education, training, and operation of SBMVA.

This study will be conducted by eight volunteers. The analysis of information, combined with relevant literature at home and abroad, realized that

1. The Southern Branch Museum Volunteer Association was successful in gaining participants in line with Maslow demand theory.
2. The Southern Branch Museum Volunteer Association was very eager to participate in the service.
3. The Southern Branch Museum Volunteer Association has a complete selection, education, and training process.
4. The Southern Branch Museum Volunteer Association operation of the situation was generally thought to be satisfactory—SBMVA construction met all the requirements and aimed to deliver a quality project safely on time as soon as the construction-defects found.

After the induction and analysis of the interview data, we can see that SBMVA, the basis of self-management, is to provide volunteers with a variety of learning resources, to encourage a variety of social opportunities in the museum, and for volunteers to also obtain a sense of accomplishment.

Currently, volunteers are willing to take the initiative to invest in the management services. At present, they have been able to meet the demand, and have raised the value of volunteers.

Key words : The Southern Branch of the National Palace Museum, volunteers, motives, Maslow theory

目 錄

第一章 緒論	1
1.1 研究背景與動機	1
1.2 研究目的	4
1.3 研究流程	4
1.4 研究對象與範圍.....	6
第二章 文獻探討	8
2.1 博物館.....	8
2.2 志工動機	19
2.3 志工教育訓練	25
第三章 研究設計與方法	29
3.1 研究架構	29
3.2 研究方法	31
3.3 研究設計	32
3.4 研究執行	36
第四章 資料分析與整理	38
4.1 參與動機訪談資料分析.....	38
4.2 服務熱誠訪談資料分析.....	45
4.3 教育訓練訪談資料分析.....	52
4.4 運作情形訪談資料分析	59
第五章 結論與建議	67
5.1 結論	67
5.2 建議	70
參考文獻	71
附錄一、訪談問題	81
附錄二、訪談大綱	83
附錄三、訪談逐字稿	85
附錄四、國立故宮博物院志工管理作業要點	116
附錄五、國立故宮博物院南部院區志工報名表	120
附錄六、國立故宮博物院南部院區展品照片圖	123

表目錄

表 3.1 故宮南院分會志工訪談大綱.....	33
表 3.2 故宮南院分會志工訪談對象表.....	35
表 4.1-1 故宮南院分會志工參與動機因素.....	39
表 4.1-2 故宮南院分會志工的福利對參與動機之影響.....	41
表 4.1-3 最喜歡分會的地方因素.....	43
表 4.1-4 分會可以再加強的地方.....	44
表 4.2-1 受訪人擔任志工的經歷.....	46
表 4.2-2 受訪人在工作中遇到的困難.....	48
表 4.2-3 受訪人在工作中有哪些成就感.....	50
表 4.2-4 受訪人在志工分會的工作能否勝任.....	51
表 4.3-1 受訪人如何通過甄選進入志工分會.....	53
表 4.3-2 故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核.....	55
表 4.3-3 受訪人認為館方提供的資料與培訓課程是否足夠.....	56
表 4.3-4 受訪人對考核辦法有何不同的意見.....	58
表 4.4-1 受訪人目前之志工工作服務內容為何.....	59
表 4.4-2 受訪人目前之志工工作需要和哪些單位協提配合.....	61
表 4.4-3 館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動.....	62
表 4.4-4 受訪人試比較現在與剛加入之時志工分會的變化.....	64
表 4.4-5 受訪人認為非志工業務館員與志工間之互動如何.....	65

圖目錄

圖 1.1 研究流程圖.....	5
圖 1.2 故宮南院位置圖.....	6
圖 1.3 故宮南院景觀橋.....	7
圖 1.4 故宮南院入口.....	7
圖 2.1 馬斯洛需求層次理論圖.....	23
圖 3.1 研究架構圖.....	30



第一章 緒論

本章要旨乃是要將本研究之研究背景與動機、研究目的、研究流程與研究對象加以羅列陳述，共分為四節。第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的；第三節為研究流程；最後的第四節則為研究對象。

1.1 研究背景與動機

由於經濟的發展與生活型態之改變，加以週休二日制度實施的催化，使得台灣人的休閒活動在量和質兩方面，都有了明顯之提高。以往，在假日時，台灣民眾大多以待在家中休息為主；而今，則逐漸地遠離住家，到郊區從事休閒活動。這些皆肇因於所得的提高與週休二日的實施，使得台灣人民有了更多的金錢和時間，到更遠的地方、待更久的時間去觀光旅遊。所以，每到例假日，皆可看到全家大大小小的出遊景象；高速公路上塞車，各旅遊景點大排長龍的新聞畫面，不時的出現在我們的眼簾。

根據交通部觀光局的「歷年國內主要觀光遊憩據點遊客人數統計（Visitors to the Principal Scenic Spots in Taiwan by Year）」資料，於民國 95 年（2006 年），全年總計遊客為 150,409,263 人次；至十年後的民國 105 年（2016 年），全年總計遊客增加到了 280,655,275 人次（其為 306 處旅遊景點之人次統計資料）；而其中的國立故宮博物院、國立自然科學博物館、國立海洋生物博物館、國立科學工藝博物館、國立歷史博物館等 5 座博物館，於民國 105 年的一年之內，就接待了遊客總計達到了 11,567,718 人次之多，其所佔當年度總計遊客人次之百分比為 41.2%，超過了四成。由此可知，博物館已漸漸地成為了觀光遊客休閒遊憩的主要選擇之一。

民國 93 年 12 月 15 日，行政院院會在「平衡南北，文化均富」之政策考量下，決定於嘉義縣的太保市，設置國立故宮博物院南部院區(以下簡稱為故宮南

院)，並將其定位為一「亞洲藝術文化博物館」；冀望其能帶動起台灣中南部地區於教育、文化、社會、經濟之各方面的未來發展。但由於履約紛爭的影響，使工程受到滯後延誤，使原訂在民國 97 年完工的開館計畫跳了票，之後又因莫拉克颱風所造成的大雨影響，使施工基地遭受到嚴重的淹水，又被迫於民國 99 年 10 月 22 日，修改原來所訂之計畫。故宮南院結構硬體部分之工程建築，是由內政部營建署來負責；而內部軟體的策畫展示項目，則以台北故宮本院豐富的典藏蒐集為主要提供者；再輔以國際館際間之相互借展，來積極策劃各項精彩的展覽，發揮現代博物館應有的典藏、研究、維護、教育、展示、育樂、休閒及文創等各項功能。民國 99 年為採購亞洲文物及圖書之所需，故宮南院做了第二次的修正計畫，並增列 8.34 億元軟體建置經費，籌建經費一共為 79.34 億元，再加上 BOT 園區投入的 30 億元開發經費，最終的籌建經費總計達到 109.34 億元，於民國 104 年 12 月 28 日開館試營運。故宮南院之建築，以「飛白、濃墨、渲染」三種中國國粹的水墨畫法技巧中獲得之靈感，來構建其實體展示間、文物庫並相關之公共接待區與穿越連接區，以表徵中國、印度與波斯三種文化內涵所編織呈現之博大精深、源遠流長的亞洲多元文明，使故宮南院符合「亞洲藝術文化博物館」設立宗旨。故宮南院主建築及周邊景觀工程，是由大元聯合建築師事務所規劃設計的，它是一個鑽石級的「綠色建築」，主體建築耐震度是屬於最高等級的，還具有抗旱、疏洪、防火等諸多功能，實為一黃金級別的「智慧建築」。

有好的硬體設施仍須有相適應之軟體配合，才能讓黃金級的「智慧建築」更符合人性、始可將鑽石級的「綠色建築」更貼近人心。在各大博物館經費有限以致於服務人員無法增加的窘迫情況下，充分利用志工來充實各場館所需的人力，便是現今普遍的作法。依據志願服務法第三條第一款之定義：「志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」是以志願服務應是「出於自由意志」而不是「基於個人義務或法律責任」，所以「歡喜做，甘願受」該是從事志願服務者(簡稱志工)的座右銘與共勉語。雖然志工朋友們貢獻社會乃是「秉誠心」而「不以獲取報酬為目的」，但不表示其能全心全意地投入志工行列，以做一個樂在其中、

無怨無悔、欣喜充實的志工為目標。故如何規劃志工之招募、甄選，如何執行志工之教育訓練，以及建立合理的考核、督導制度，就變得相當重要。

誠然，眾人都可參與志願服務之工作，但並非每一個參與志願服務工作者，皆能得心應手而勝任愉快。所以在從事志願服務工作之前和投入志工行列之後，都須有相關工作知能的教育訓練，以使志工朋友們在各自的崗位可以做得稱心順手並達到工作的要求。一個稱職的志工，有了「外在」的訓練還不夠，還必須有「內在」的涵養以相佐，始能讓每一位有志加入志願服務工作者，不但能「中規中矩」的適任於本職工作，更能顯示出其於本職涵養中之氣質。這樣不僅使志工朋友「快樂」於斯職，也感染來館遊客由衷「喜悅」乎此行不虛。

志願服務法自實行之後，對於對台灣志願服務之發展，形成許多好的影響；例如：使志願服務的運營管理有了可依循的規範，於有關志工的招募、培訓、管理、考核、獎勵……等方面，便能逐步地建立起合理有效的管理制度，使其漸漸走上軌道。近年來，在台灣參加志願服務的人數越來越多，使台灣的志願服務逐步走向制度化和普及化，這是一個值得高興的趨勢，它代表了台灣社會具有龐大的志工能量，志工的服務、犧牲、奉獻及利他精神，由此被充分地展現了出來。當然，機構團體運用志工，不僅僅在於增加人手來彌補不足之人力，而更應該正視機構團體和志願服務者之互動關係。也就是說，機構團體須普遍運用志工來服務，以符合社會群眾參與的熱切需求，及達到服務社區之實際效用，而進一步完成其運用志工的制度。

故宮南院能設置在嘉義縣太保市，對台灣南部的廣大民眾而言，實是一大福音、也是一大文化盛事。本研究希冀藉由對故宮志服協會南院分會志工之研究，以了解其志工參與服務的真實情形，並一窺其經營管理之全貌；期望故宮南院不僅能成為台灣南部的一個地標建築物、一處文物匯聚點，更能成為文化的發揚地與文明之朝聖所，以吸引全台灣、甚至全世界的遊客都能到此觀光遊覽，以帶動台灣南部地區之經濟發展與文化升級，而真正達到「平衡南北，文化均富」的建館初衷。如此，不但是達到了當初行政院設立故宮南院之美意，亦為當時代表嘉義縣民意，極力爭取故宮南院的嘉義縣政府之強烈願望。這些就需要本研究，針

對故宮志服協會南院分會志工做深度之訪談，並將所得的資料加以分析整理，以其結果回饋南院分會，做為參考改進之依據。

博物館雖已成為大眾休閒遊憩的熱門選項之一，但是博物館的經營管理實屬不易；根據郭鳳書（民 98）的研究，大英博物館就曾因虧損，而必須關閉部分展場並裁員以減少經費負擔；再以台灣的國立自然科學博物館為例，雖然其每年以吸引超過三百萬人次的遊客到館來參觀訪問，但卻仍需要以編列公務預算的方式來支應其每年之開銷，方可使其維持正常運營。故宮南院於去年(2016 年)才剛剛開始運營，在面對諸多經營管理的難題時，要如何把這座南台灣新建的優美博物館經營好，使其不會遭遇前述博物館遭遇的財政窘境，而能永續經營下去，這就需要一批有理念、有抱負、有熱誠的嘉義鄉親們，積極地參與志願服務的行列，使故宮南院能成為台灣南部（甚至是全台灣、全世界）民眾，休閒遊憩活動時的首選去處，此即為本研究的研究動機之所在。

1.2 研究目的

從上述的研究背景與研究動機可知，本研究之目的在於針對故宮志服協會南院分會志工參與動機、服務熱誠、教育訓練及其運作情形之訪談研究；並彙整其他有關之文獻，以作為理論的依據。這對於新成立的故宮南院而言，應有許多參考的價值。茲將本研究之研究目的條列陳述於下：

1. 探討南院分會志工參與動機。
2. 探討南院分會志工服務熱誠。
3. 探討南院分會志工教育訓練。
4. 探討南院分會實際運作情形。

1.3 研究流程

本研究依據研究動機及研究目的，先確認研究對象和研究主題，再蒐集相關文獻資料，並與指導教授研究討論如何設計訪談大綱、選擇訪談對象、整理訪談結果；再分析結果之後，進而作出研究結論並提出研究建議。下圖 1.1 所示者，即為本研究之研究流程圖：

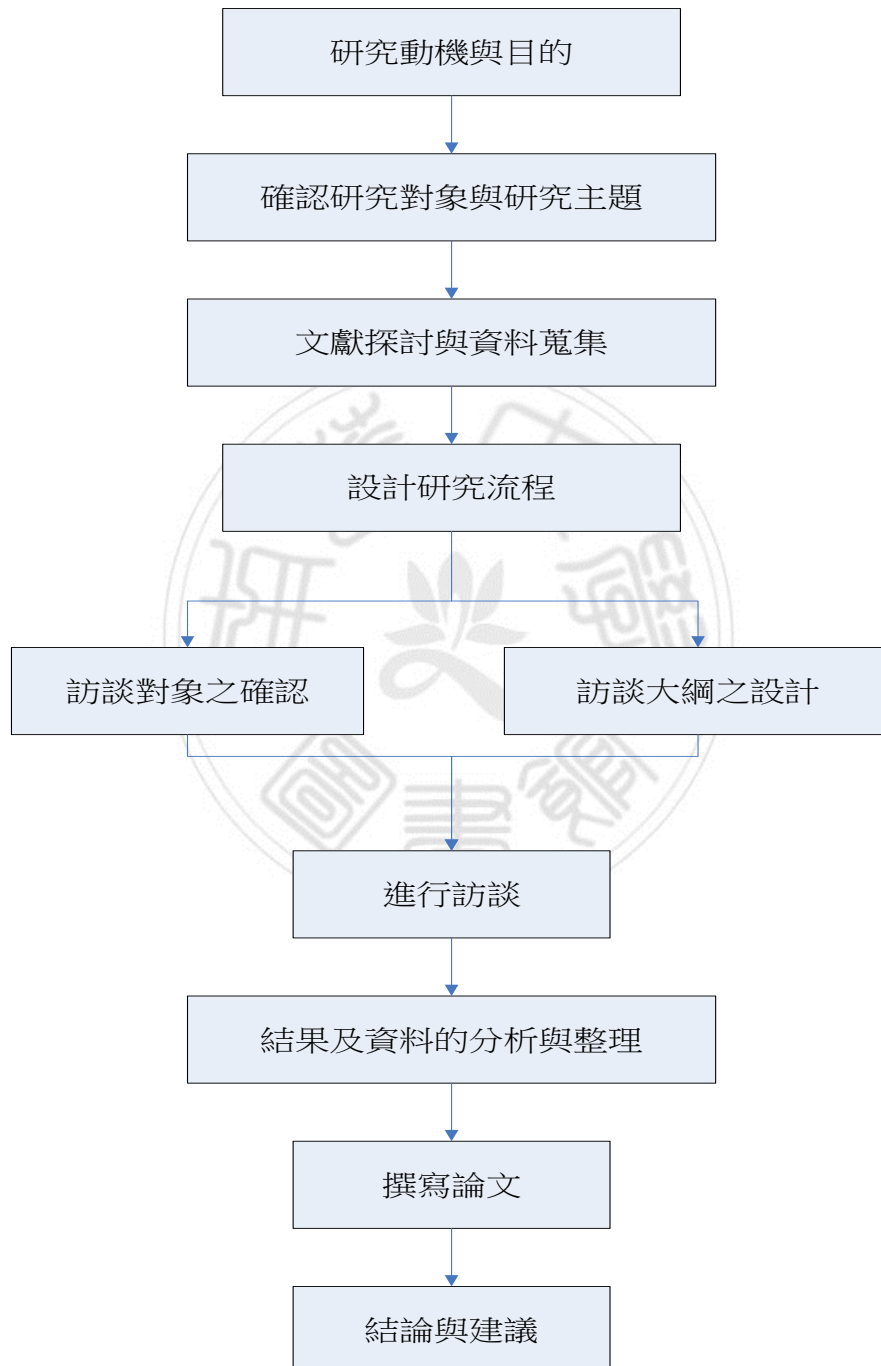


圖 1.1 研究流程圖

1.4 研究對象與範圍

1.4.1 研究對象

本研究以國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會之志工為研究對象。

1.4.2 研究範圍

本研究以國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會志工們服務的故宮南院為研究範圍，以下為所附之故宮南院位置圖（下圖 1.2）及建築景觀圖片（下圖 1.3、圖 1.4）：



圖 1.2 故宮南院位置圖（出自 Google 地圖，網址：<https://www.google.com.tw/maps/place/%E6%95%85%E5%AE%AE%E5%8D%97%E9%99%A2>）



圖 1.3 故宮南院景觀橋

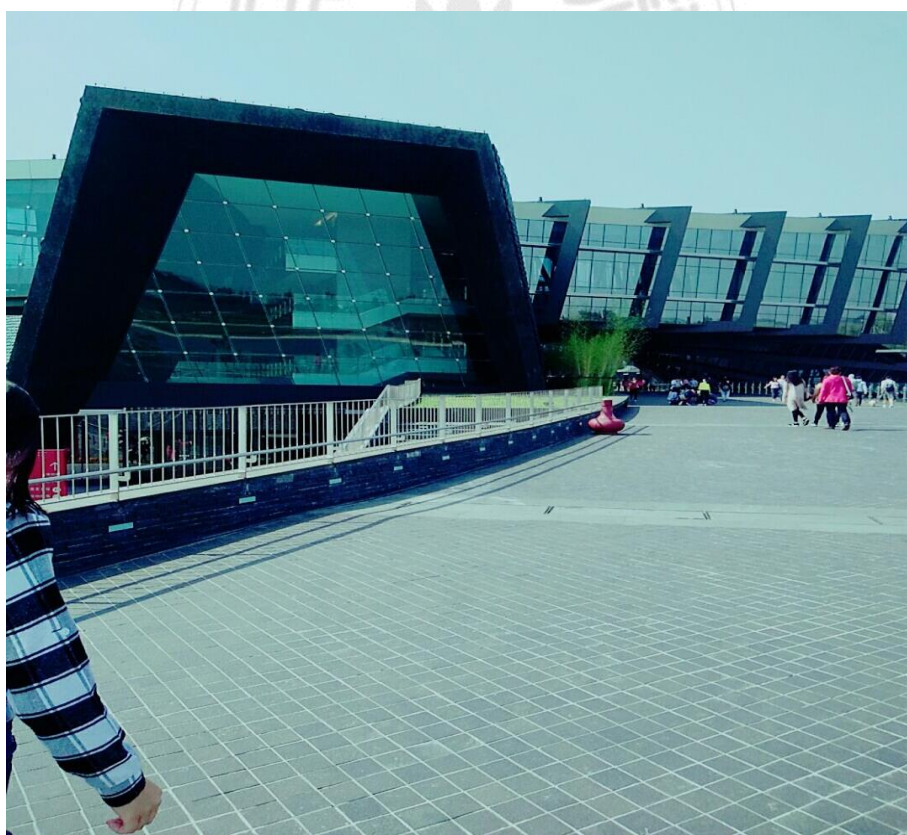


圖 1.4 故宮南院入口

第二章 文獻探討

本研究乃是針對故宮志服協會南院分會志工，於參與動機、服務熱誠、教育訓練及其運作情形等方面進行研究。故此，在本章節中，將搜尋與梳理相關資料與文獻，以為本研究之立論礎石。今將所蒐集之文獻資料，加以歸納分類，以之探討相關之研究。本章第一節是對國內外著名博物館進行了解與介紹；而第二節則是對志工服務動機之相關文獻進行研究探討，以呈現出此一議題在故宮志服協會南院分會發展之脈絡；最後於第三節乃是將志工之教育與訓練的相關文獻作一整理耙梳，以作為研究故宮志服協會南院分會志工之有關理論基礎。

2.1 博物館

以下將把一些世界著名的國外博物館和台灣遊客常去的國內博物館，做一概要性之解說介紹。

2.1.1 國外博物館

大英博物館綻放著十九世紀日不落帝國的光輝；羅浮宮博物館見證了波旁王朝之興衰；柏林國立博物館經歷了普魯士王室的更替；東京國立博物館展現出日本之美學；托普卡匹皇宮博物館訴說著鄂圖曼帝國的滄桑；羅馬國立博物館彰顯出古羅馬之榮耀。以下將就這六座世界知名博物館，作一分析介紹。

2.1.1.1 大英博物館(The British Museum)

大英博物館座落於英國倫敦市北方的布隆貝里區，為一座裝飾著希臘山形牆雕刻的龐大建築，目前裡面蒐羅了超過八百萬件的館藏——分別是從殖民地之佔有、戰勝後的讓渡、專家考古的投入發掘以及個人收藏之捐贈等方式所獲得，稱得上是「世界人類文化遺產的寶庫」。大英博物館建立之目的乃是為滿足人們的

求知慾與好奇心；故此，參觀者可以於館內任何地方自由拍照或是速寫，而且實施免費入館參觀——不收門票，但在入口等處設有募款箱。

大英博物館有為數眾多的珍貴必看鎮館之寶，其中有：1.古埃及的羅塞塔石碑，2.蘇美藝術傑作——公山羊像，3.亞述帝國的人面有翼守護像——拉瑪蘇，4.古希臘巴特農神殿裝飾——埃爾金石雕，5.古羅馬時期的擲鐵餅者 6.英國祖先遺物——薩頓胡頭盔，7.波斯帝國的鷹頭獅身萊坦酒杯，8.斯里蘭卡的多羅菩薩像，9.墨西哥阿茲特克雙頭蛇……等等寶貴館藏。及許許多多必看的珍貴館藏；這些都是十九世紀成為「日不落國」的大英帝國國勢與財力之彰顯。從西元 1759 年正式開館營運，最初以展出漢斯·史隆醫生個人收藏開始，至今已超過 250 年的大英博物，雖常有外借給其他機構的情形發生，但由於館藏頗豐，於自身特展時卻無外借之需。

大英博物館目前以每年六百萬人次的參觀者、累積超過八百萬件之典藏品，以及具有 258 年悠久歷史等條件因素，使得它成為名實相符的世界一流綜合博物館。

2.1.1.2 羅浮宮博物館(Muse'e du Louvre)

羅浮宮於十二世紀末期，本為塞納河畔之堡壘，後成為法國國王所居住的宮殿；在經過歷代君主的擴建，直至 1682 年法王路易十四將王宮遷移至凡爾賽宮之後，羅浮宮便成為皇家繪畫暨雕塑學院之據點，以及優秀藝術家的工作室。在推翻波旁王朝的法國大革命爆發後之 1793 年，羅浮宮遂變成了國民的博物館；到了二十世紀，又有以大羅浮宮計畫所進行的改建工程；至今，更進一步新的變革，仍在持續地進行中。

羅浮宮現有七個部門及大約四十萬件館藏，其中以歷代法國國王的王室收藏品為主，再加上考古發掘的文物、收購及捐贈，使得館藏日益增加。其中無論是希臘、羅馬部門的收藏品，還是雕塑部門的收藏品，在質與量上皆可說是氣勢恢弘。至於美術工藝部門的王室收藏品，其所展現的壯麗豪華，更加令人目眩。以

下就將 1. 希臘、羅馬部門，2. 雕塑部門，3.美術工藝部門，4.東方部門，5.埃及部門，6.伊斯蘭部門，7.繪畫部門等的珍貴必看館藏介紹於下：

1. 希臘、羅馬部門珍貴必看館藏：A.米羅的維納斯，B.薩莫色雷斯的勝利女神，C.紅檜式聖餐杯，D.多米提烏斯·阿赫諾巴布斯的祭壇等。
2. 雕塑部門珍貴必看館藏：A.邱比特與賽姬，B.菲力普·波的墓碑，C.獅子與蛇等。
3. 美術工藝部門珍貴必看館藏：A.蘇傑之鷹，B.路易十五的王冠，C.瑪麗·安托瓦內特的旅行套組等。
4. 東方部門珍貴必看館藏：A.漢摩拉比法典碑，B.艾比伊勒總管雕像，C.納拉姆辛的勝利紀念碑，D.古地亞國王祈禱之像等。
5. 埃及部門珍貴必看館藏：A.阿蒙神之妻卡羅瑪瑪，B.娜芙蒂蒂王后的身體雕像，C.伊西斯女神像，D.丹德拉的天體圖等。
6. 伊斯蘭部門珍貴必看館藏：A.阿勒穆黑哈聖體盒，B.帖木兒銘刻燭台。C.聖路易的聖洗盆，D.植物圖紋盤等。
7. 繪畫部門珍貴必看館藏：A.蒙娜麗莎，B.拿破崙一世的加冕式，C.聖母子與施洗約翰，D.大宮女，E.花邊女工等。

2.1.1.3 柏林國立博物館(Staatliche Museen zu Berlin)

「柏林國立博物館」——由位於柏林市內的約二十多所博物館，所構成的博物館群之總稱。其中的舊國家畫廊、柏林舊博物館、柏林新博物館、佩加蒙博物館、博得博物館等五所博物館，因位於施普雷河中而成為知名的「博物館島」；此一「博物館島」構成了「柏林國立博物館」之核心。

柏林國立博物館之蒐藏，是以十八世紀以來的普魯士歷代王室貴族，所蒐集來的珍稀瑰寶為主的。1830 年開館之後，到今日已經建了五座博物館和美術館。在經歷了第二次世界大戰的嚴重破壞後，博物館島在經過了長時間的修復之後，得以浴火重生。而分布在柏林市裡的眾多博物館亦紛紛發展了起來，變成為柏林國立博物館之核心組成部分。在此我們將介紹其中所收藏的希臘羅馬、東方、伊斯蘭等三大館藏之珍寶。

1. 希臘羅馬館藏：A.佩加蒙祭壇，B.柏林女神，C.密涅瓦女神裝飾盤等。
2. 東方館藏：A.娜芙蒂蒂胸像，B.伊什塔爾城門，C.獅鷲像等。
3. 伊斯蘭館藏：A.姆夏塔宮殿外牆，B.馬球賽長頸瓶，C.龍鳳紋絨毯等。

2.1.1.4 東京國立博物館(Tokyo National Museum)

日本東京國立博物館位於上野森林公園之深處，自明治 15 年（1882 年）開館以來，歷經數次變更，由原來的「文部省博物館」於 1952 年改名稱為「東京國立博物館」。如今於主館、東洋館、平成館、表慶館、法隆寺寶物館及黑田紀念館等常設展覽室裡，陳列著二千至三千件文物展品，內有超過 11 萬件之館藏，是日本最大的博物館。

東京國立博物館之館藏以日本及亞洲的美術品、考古文物為主，其展品以每四星期至六個月進行輪流替換陳列展出，所以於不同的時間造訪東京國立博物館時，都將會得到不一樣的驚喜，欣賞到不同的藝術珍品。

明治 5 年（1872 年），當時的日本政府為了舉辦湯島博覽會，創立「文部省博物館」——即今日的「東京國立博物館」。目前館藏已多達 11 萬件，堪稱為世界規模最大的日本美術收藏館。以下將就館中之主要典藏做個介紹：

1. 考古館藏：A.遮光器土偶，B.火焰土器，C.銅鐸，D.埴輪掛甲武人等。
2. 佛教藝術館藏：A.菩薩立像，B.文殊菩薩騎獅像及侍者立像，C.龍首水瓶。
3. 工藝館藏：A.八橋蒔繪螺鈿硯箱，B.檜鳥絲肩赤威胴丸，C.色繪月梅圖茶壺。

2.1.1.5 托普卡匹皇宮博物館(Topkapi Palace Museum)

作為昔日鄂圖曼帝國統治者蘇丹之居所，托普卡匹皇宮見證了帝國的興衰。1924年，土耳其共和國將托普卡匹皇宮改建成博物館，每年可接待200萬以上，來自世界各地的遊客到此觀光。在佔地大約70萬平方公尺的博物館中，擁有30萬件以上之蒐藏，使得這座位於伊斯坦堡的小山丘上，三面環海的皇宮博物館，更加具有吸引遊客參訪之魅力。

托普卡匹皇宮博物館本身之宮殿建築，是鄂圖曼式建築的代表之作，其中的磁磚裝飾更是伊斯蘭藝術之精華。當然，皇室成員所配戴使用的珠寶飾品，更是琳瑯滿目，令人目不暇給。以下把托普卡匹皇宮博物館內值得一看、不可錯過的藝術珍寶作一簡介。

1. 宮殿建築藝術：A.王子寢宮，B.太后寢宮，C.巴格達亭樓，D.帝王殿。
2. 珠寶飾品館藏：A.托普卡匹匕首，B.湯匙小販之鑽，C.珠寶團扇，D.黃金搖籃。
3. 陶瓷器館藏：A.彩繪蝶花盆紋大盤，B.珠寶青花纏枝蓮紋筆盒，C.青瓷刻花蓮紋大盤。

2.1.1.6 羅馬國立博物館(Museo Nazionale Romano)

在1911年義大利統一50周年慶時，為紀念此一勝事，羅馬國立博物館因應而生，於當年開館展覽。羅馬國立博物館包含了戴克里先浴場遺跡、馬西莫宮、阿爾騰普斯宮及巴比博物館等4座館場，匯聚了無數的古羅馬藝術遺產。徜徉其中，不但可觀賞到描繪理想世界之彩繪壁畫，還能駐足於與古羅馬眾神相遇的空間，實是一處充滿力與美、知性與感性兼備之藝術殿堂。

羅馬國立博物館之館藏，以蒐集羅馬市區內，及其周邊地區出土文物為主。下面將就其中較為有名的館藏，作一介紹。

1. 馬西莫宮館藏：A.尼俄柏之女，B.拳擊手，C.莉薇婭別墅庭園壁畫。

2. 阿爾騰普斯宮館藏：A.魯德維希之大石棺，B.魯德維希之王座，C.自殺的高盧人。
3. 戴克里先浴場遺跡館藏：A.米開郎基羅迴廊，B.牧羊人石棺，C.狄蜜特——希臘女神，D.戴克里先浴場遺跡。
4. 巴比博物館館藏：A.地下貯水槽，B.獅子造型之吊燈，C.帶座凹室（exedra）。

2.1.2 國內博物館

以下將把台灣的國立故宮博物院、國立自然科學博物館、國立海洋生物博物館、國立科學工藝博物館、國立歷史博物館等 5 座博物館，作一簡要介紹於后。

2.1.2.1 國立故宮博物院（National Palacde Museum）

2.1.2.1.1 北部院區

國立故宮博物院北部院區位於台北市近郊的外雙溪，為一座宮殿式建築；我中華數千年文明之珍寶，盡收在此一蒼翠群山下的殿堂。民國 14 年，於紫禁城設立了故宮博物院，將歷代君王所收藏的珍奇寶物，首次對外公開展示。民國二十年，九一八事變爆發後，為避日本侵華戰爭之亂，乃將故宮寶藏輾轉遷至上海、南京等地的庫房內。民國三十八年底，國共內戰情勢危急混亂，故宮大部分的館藏，又被搬遷至台灣。

民國五十四年，國立故宮博物院於台北市士林的外雙溪開幕落成，將搬遷來台的瑰寶珍品，展示給大眾觀賞。在經過民國九十六年大規模整修後，其展示場地更有現代感且更符合人性。民國一〇四年，位於嘉義縣太保市的國立故宮博物院南部院區開幕，它和北部院區互相輝映，成為南台灣的文化之星。

國立故宮博物院有近七十萬件明、清皇族蒐集的奇珍異寶。其中包括了青銅器、玉器、珍玩及工藝品。我們將於下面介紹，國立故宮博物院的絕世之寶：

1. 玉器館：A.翠玉白菜，B.肉形石，C.玉龍紋盤。

2. 珍玩·工藝館：A.象牙龍舟，B.橄欖核舟，C.象牙鏤雕提食盒。
3. 青銅器館：A.毛公鼎，B.祖乙尊。

2.1.2.1.2 南部院區

由於國立故宮博物院位於台北外雙溪的院區，面臨展場不敷使用需要擴建之情形；當時的政府希望藉由大型建設來平衡南北，遂有於台北之外另建故宮分館的構想，故宮分院之計畫便被提了出來。

國立故宮博物院於民國 90 年 7 月提出南部分院建設計畫，在選址之時共收到 20 件由 14 個政府機關提出的申請。民國 91 年之年底，由 13 人組成的選址委員會向行政院提報了 3 個優選及 2 個次優地點；嘉義縣太保市與高雄市左營區及台中市西屯區，同列 3 個優選名單之中。行政院最後選定嘉義縣太保市為故宮分院院址，並將附近的高鐵嘉義站特定區列為共同開發計畫。當時的故宮院長杜正勝曾表示，故宮南院將被定位為亞洲博物館，所以絕不會是台北故宮的翻版或影子。

故宮南院經歷了民國 93 年至民國 95 年的籌建計畫時期、民國 96 年至民國 98 年的第一次修正計畫時期、民國 99 年至民國 104 年第二次修正計畫時期，終於在民國 104 年 12 月 28 日迎來了開館試營運。試營運期間採預約入場，而只要是雲林縣、嘉義縣、嘉義市的居民，可以憑身分證免費入館參觀直至民國 105 年 8 月 31 日為止。但若為太保市、朴子市和六腳鄉居民，則可以憑身分證永久免費入館參觀。

故宮南院主體建築是由姚仁喜建築師設計，位於院區之西側方，造型以龍、象、馬為設計意象之三個流線形量體交會所組成，分別表徵中華、印度與波斯文化的匯流交融。三個量體分別融入了飛白、濃墨及渲染等三種中國書法運筆心法之妙。在主體建築西側方的是典藏與展示空間，外表則覆以鋁板與石材。東側包括了公共服務區和辦公的空間，以可以遮陽防雨的窗框結構，讓戶外景觀一覽無遺。在它們之間的區域，從南端的跨湖景觀橋開始，穿越虛與實三個空間量體，而結束在湖的北側岸邊。

故宮南院的主體建築，其內部分為四層和一閣樓層，包括了展廳(含常設展廳與特別展廳)及庫房。館內設有五個常設展廳、一個多媒體展廳、一個專題展廳、一個借展廳及兒童創意中心。常設展之中包括了「奔流不息——嘉義發展史」、「芳茗遠播——亞洲茶文化展」、「錦繡繽紛——院藏亞洲織品展」、「認識亞洲——新媒體藝術展」及「佛陀形影——院藏亞洲佛教藝術之美」等五大主題。故宮南院並與東京國立博物館、九州國立博物館、吉美博物館及大阪市立東洋陶瓷美術館等國外博物館簽約，陸續於民國 104 年至民國 105 年之間，在南院舉辦特展。

除了以上所提及的五個常設展外，另外還有國際借展的「揚帆萬里——日本伊萬里瓷器特展」、「絢麗多姿——院藏南亞服飾特展」與「尚青——高麗青瓷特展」等特展。這種種之規劃，就是要符合故宮南院「亞洲藝術文化博物館」的定位，以使其與台北故宮有所區別。

2.1.2.2 國立自然科學博物館 (National Museum of Natural Science)

國立自然科學博物館（以下簡稱科博館），乃是我國所設立之首座科學博物館，亦是台灣第一座把自然科學生活化且具有現代化設備的大型博物館。科博館擔負著自然科學與人類學收藏及研究之任務，同時為了使國人了解台灣本土植物及其生態，於民國八十八年開放植物園，其中劃分為八大生態區，是民眾寓教於樂的休閒場所與台中旅遊熱門景點。

科博館之特色為位於西屯路前方的「水鐘」，這座水鐘高 3.5 公尺，是由法國物理學家所設計製造，藉由水的重力與虹吸作用，帶動鐘擺來計時。科博館內共分為：生命科學廳、人類文化廳、地球環境廳、科學中心、太空劇場、立體劇場等六大展區。其中展示內容包含了：天文、物理、古生物學、地球科學、動物學、植物學與人類學；內容不斷推陳出新，希望民眾的科普知識得以提升，並且努力將其打造為東亞地區最重要的自然科學博物館。

以下將就科博館內之六大展區及植物園特色，一個個分別介紹於後，使科博館的內涵經此一解說，得以較清晰的呈現出來。

1. 生命科學廳：位處科博館左側，於民國七十七年八月開放，其中共有 13 個展區，分別展出人類學與地球環境生態保育。由生命之起源、生命的著陸、恐龍的時代、哺乳類之演化與適應、人類的故事、人口和糧食、大自然的聲音等，強調「人與自然」息息相關之觀念。
2. 人類文化廳：亦位於科博館左側，以世界文化和中國科學與大洋洲為主要展出內容，其中包括了古代的中國人、中國的科學與技術、中國醫藥、農業生態、漢人的心靈生活、大洋洲及台灣南島語族等七大單元，可從中窺知前人智慧。
3. 地球環境廳：此廳包含了環境、鳥瞰、立體三大劇場，主要在述說地球與環境能源規劃；還有微觀世界、芸芸眾生、臺灣自然生態三個展示主題；更有涵蓋瀛海探奇、地動驚魄、足下寶藏、人與環境、物種保育等主題的劇場教室。透過三維的展示系統，顯示出從太空人之角度所看到的宇宙星球，以及地球上的海洋、大氣以及陸地。
4. 科學中心：於 2008 年 5 月引進設置，透過直徑為 173 公分球型螢幕，以介紹地球的 SOS 展示系統，為美國境外第一個設有 SOS 的科學教育中心。
5. 太空劇場：於 1986 年開幕，屬科博館的第一期建設項目，是台灣第一個以全新現代化概念規劃設計，有別於傳統博物館靜態陳舊的教育傳達方式，以動態、互動以及活潑有趣的方式傳達各種科學知識。
6. 立體劇場：擁有 417 個階梯式座位，配備於 97 年 3 月引進最新型的全世界最高解析度 4K 劇場型數位投影系統，以及運用光學偏光投射原理呈現出高畫質、清晰、絢麗無比的數位化立體世界。加上獨立的六聲道及環繞系統的成音設備，更提高了整體演出效果。
7. 植物園區：佔地約 4.5 公頃，位在科博館的後方，於民國 88 年 7 月啟用。展示台灣熱帶雨林和低海拔植物生態。熱帶雨林展區，其外觀仿自中國式的建築，有高 40 公尺之玻璃溫室，造型特別而顯眼。

2.1.2.3 國立海洋生物博物館 (National Museum of Marine Biology)

「國立海洋生物博物館」簡稱為海生館，位於臺灣屏東縣車城鄉，佔地約有 96.81 公頃，地處墾丁國家公園西北角龜山山麓的臨海區域；於民國 80 年開始籌備，在經過多年的努力，並解決了無數的難題之後，終於在民國 89 年 2 月 25 日使「台灣水域館」開館，從此便正式的朝向國際海洋教育與研究的寬闊領域大步前進。

國立海洋生物博物館繼「台灣水域館」、「珊瑚王國館」開館運營之後，便是結合水族館及全數位影像化之形式，介紹涵蓋全球水域、古海洋的「世界水域館」，透過先端科技的整合展示古代海洋、海藻森林、深海水域、極地水域等四大主題，使到訪的觀眾能在實體與虛擬結合的情境營造中，享受寓教於樂的參觀體驗。「國立海洋生物博物館」不但將成為國際一流的博物館，還將為中華民國在跨世紀的海洋教育、研究、展示方面，寫下最燦爛的篇章。

接著將就「珊瑚王國館」、「台灣水域館」、「世界水域館」三大展區作一介紹和說明。

1. 「珊瑚王國館」：館內有活體珊瑚展示及海底隧道；其中的海底隧道長約有 81 公尺，曾經是亞洲最長的海底隧道。現在這個紀錄，已經被中國大陸上海海洋水族館的海底隧道（長 155 公尺）所超越。
2. 「台灣水域館」：其中大洋池的壓克力觀景窗，有 16.5 公尺寬、4.85 公尺高，池邊壓克力厚度約有 33 公分厚，其內曾養了三尾鯨鯊及一尾鬼蝠魞。
3. 「世界水域館」：於 2006 年 4 月 28 日完工開幕，包括四大展區：古代海洋、海藻森林、深海水域、極地水域。除海藻森林以傳統之水族缸展示外，首創電子生態缸展示，以虛擬實境手法呈現古代海洋、深海、極地等生態環境。

2.1.2.4 國立科學工藝博物館 (National Museum of Science and Technology)

國立科學工藝博物館（以下簡稱科工館），位於高雄市六號公園內，為台灣首座應用科學博物館。科工館於民國 86 年 10 月正式開館，其館場面積僅次於法國巴黎國家科技及工業博物館，在全世界同類型博物館中排名第二，於亞洲則是排名第一。

科工館佔地約為 19 公頃，分為主體展示館、科技教育中心與戶外綠地三大部分。展示館包括地下一樓及地上四樓，地下一樓展出主題有中華科技廳，整個展示空間猶如古中國城市，內部展出造紙、印刷、火藥、紡織、陶瓷等古代科技；度量與科技間則說明人類使用度量至今的發展史；還有孩童們可藉著遊戲體驗科學奧妙的兒童科學園，以及三度空間立體電影院，播出太空城市、深海探潛等人文科學影片。

強調科技與人文結合是科工館之立館精神，因此，全館的設計與規劃都在突顯科技與人的關係，在一間間的展示室中，藉由參觀者的親自動手操作，使遊客可邊走邊體驗科技文明的演進，抽象的科技活生生化為可觸摸感受的實體，不啻為一趟令人驚喜的科技知識之旅。

2.1.2.5 國立歷史博物館（National Museum of History）

國立歷史博物館（簡稱史博館），是民國三十八年政府遷台後，所恢復成立的第一個國立博物館，也是除國立故宮博物院之外，另一個以展示中國歷史文物為主的博物館。

史博館於民國元年（1912 年）7 月 9 日，由教育部在國子監成立「國立歷史博物館籌備處」，民國 6 年（1917 年）將紫禁城端門至午門一帶劃為國立歷史博物館館址，並於民國 7 年（1918 年）7 月遷入，共計約有 150 間館舍及五萬餘件文物。民國 13 年（1924 年）8 月 1 日，對外正式開放展出，民國 15 年（1926）年，定名為「國立歷史博物館」。

政府遷台後，於民國 44 年（1955 年），開始籌備建立國立歷史文物美術館。民國 45 年（1956 年）春，國立歷史文物美術館開館，以原台北植物園物產陳列所

（臺灣勸業共進會場址）為館場。同年 7 月至民國 46 年（1957 年）春，國立歷史文物美術館接收原河南博物館出土文物與第二次世界大戰後日本歸還之文物。民國 46 年（1957 年）國慶日，國立歷史文物美術館更名為「國立歷史博物館」，隸屬於教育部，並於民國 49 年（1960 年），建築完成具有明、清風格的古典大樓。

民國 51 年（1962 年），立法院會議三讀通過《國立歷史博物館組織條例》，並於同年公布施行，從此史博館成為法定機關。接著，史博館於民國 53 年（1964 年），成立中國博物館學會。目前，史博館正有配合重劃南海學園之規劃，欲將其擴建為中原文物館、地方文物館及海外文物館等三大部份。

史博館之館藏，主要為原來河南博物館運往台灣的文物，再加上日本歸還於中日戰爭時所掠奪之部分文物，共約有五萬多件。館藏物品大多以商、周時期於河南省境內，考古發現的古文物，其中包括了新鄭鄭公大墓、安陽殷墟遺址、輝縣琉璃閣等地出土的青銅器，也包含了早期台灣出土的部分文物。除了以上所述之館內藏品之外，自民國 79 年（1990 年）開始，史博館還定期的和國內、外知名的博物館或是民間機構，合作推出大型的文物特展；這些個大型文物特展，在當時的台灣社會，引起了極大的強烈反響。

2.2 志工動機

2.2.1 志工

以下分別於 2.2.1.1 小節，闡釋說明志工之義涵；而於 2.2.1.2 小節，條列陳述志願服務之條件。

2.2.1.1 志工之涵義

何謂「志工」（volunteer），由字面上的意思我們可以知道，所謂「志工」即從事志願服務工作之人。依照志願服務法第三條第一款中之定義：「志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、

經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。」所以說「志工」應有以下六種特性：

1. 非強迫性：志願服務「出於自由意志，非基於個人義務或法律責任」，所以說「志工」是一種非強迫性的服務工作。
2. 無酬服務：「志工」既然「不以獲取報酬為目的」，當然就是一種無酬服務。
3. 非專業性：民眾基於自己之意願，參與志工運用單位的招募與遴選後，經過應有之教育訓練，即可成為志工。
4. 非全職性：志工不是全職工作者，只是部分時間的奉獻者，他可以自由選擇服務之時間。
5. 非正式性：志工不是編制內的人員，其所作所為多屬輔助性質的服務，故志工乃是一種非正式性的工作。
6. 服務多元：志工服務的目標包括：人、物及環境，所以較多元。

總而言之，志願服務係出於自發的個人意願，本著利他之情操、懷著濟世的胸懷，以服務貢獻於社會。這些蘊含「施比受更有福」的宗教情操，推升了志願服務的精神，它不但肯定了自我之價值，也促使他人與自己關係之融洽，最終促進人類社會之幸福。

2.2.1.2 志願服務之條件

志願服務雖出於自由意志，可以自由選擇服務對象、領域、地點及時間；但自己首先須了解本身是否具備以下諸條件，才能勝任愉快（林勝義，2006）。

1. 行有餘力：志願服務是以自身之所餘，來補被服務者之不足的實際作為。換句話說，先須自己生活上無匱乏，行有餘力，才可能放心地參與志願服務。
2. 身體健康：從事志願服務者，必須具有健康的身體；如果身體不好，不僅無法服務別人，亦有可能將傳染性疾病傳染他人，造成他人的傷害。所謂健康的身體是事業成功之基礎，它也是志願服務者的必備條件之一。
3. 適當時間管理：志願服務乃是有心人的參與，而非有錢有閒者之所專屬。一般而言，除了退休的人員有較多自由時間之外，其他人之自由時間皆是很有有限

的。所以如果從事志願服務的時間太多，自然用在自己正事之時間就會被排擠到，而無法兼顧。這樣，如何適當地把時間管理好，便成為志願服務者須面對的重要課題。

4. 家人的認同：對於家庭，每個人都有一份責任；而家人對每個家庭成員，亦皆有一些個期待。所以於擔任志工時，須先獲得家人的認同和理解，否則由於從事志願服務而影響家庭生活，那就違背了志願服務之基本精神了。
5. 積極人生觀：我們不能決定人生的長度，卻可以決定人生的寬度與亮度。雖然志工抱持「人生以服務為目的」相當遠大，但卻非普通人所能企及的。然而志願服務者，至少要具備「關懷弱勢」、「心中有愛」、「助人為樂」的積極人生觀，如此方可自願自發、主動快樂地投身志願服務之工作。

能具備以上五個先決條件，才能使欲從事志願服務者，心中無掛慮地擔任服務工作，也更能符合志願服務的基本精神，積極、樂觀、自發、快樂地為社會做出應有之貢獻。

2.2.2 動機

於此節中，將對動機理論作一耙梳，並將其鋪陳於后。

2.2.2.1 動機理論

「動機理論」即是指心理學家對「動機」此一概念，所作之理論性和系統性的解釋；用來解釋人類行為動機的本質與其所產生之機制學說及立論。早期中外之動機學說，本質上都是關乎人性論的探討。

在馬斯洛之前，「動機」已成為心理學的一個重要研究領域。自達爾文生物進化論提出以後，心理學家像是詹姆斯、麥獨孤、弗洛伊德等學者嘗試以本能論來解釋人類行為的動機，為動機心理學累積了不少的研究成果，但也暴露出其中的不少問題。在這些問題中，不但有方法論上的，例如：人與動物不分；亦有具

體觀點上的，例如：忽視人的需要之多樣性及其動態關係等。因為這些問題的出現，使得馬斯洛覺得有必要於做動機研究以前，須先將一些基本的條件設定好。

以馬斯洛來說，動機理論的研究在方法論上，應該以人本主義心理學的方法論為指導：堅持以人為中心，以健康人為研究對象，重視健康動機之研究，堅持整體動力論，務必闡明動機與有機體和環境，以及動機與動機之間內在的整體動力之關係。而在研究的重心上，動機論應遺棄文化的差異，撥開作為手段之欲望的雲霧，對人類共有的基本目標或需要進行直接研究。正是基於上述之考量，馬斯洛於建構自己的動機理論時，一開始就試著使其立足在基本需要及其層次發展的研究之上。當然這些都表示，馬斯洛之動機理論將與過往動機理論有著極大的不同。

馬斯洛於 1954 年，在其著作《動機與人格》中提出需求五層次論，書中解釋動機的重要論述有：「個體成長的內在動力是動機。而動機是由多種不同層次與性質的需求所組成的，而各種需求間有高低層次與順序之分，每個層次的需求與滿足的程度，將決定個體的人格發展境界。」需求層次理論將人的需求劃分為五個層次（如下圖 2.1 所示），由低到高，並分別提出激勵措施。

依照馬斯洛之理論，將需求分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我實現需求五類。人皆潛藏著這五類不同層次之需求，其於不同時期表現出來之各種需求的迫切程度亦不相同。人的最迫切之需求，才是最激勵人去行動的主要原因及動力。人的需求是由外在得來之滿足，漸漸向內心獲得之滿足轉化。低層次之需求獲得滿足之後，其激勵作用就會逐漸地減少，它的優勢地位將不再維持下去，較高層次的需求將會取代它，而成為推動其行為的主要因素。

高層次之需求較低層次之需求具有更大的價值。熱情即是由高層次的需求所激起的。人之最高需求即是自我實現，就是要以最完整和最有效的方式來表現自己之潛能，如此才能讓人得到高峰體驗。



圖 2.1 馬斯洛需求層次理論圖（出自《動機與人格》）

2.2.2.2 參與服務理論

志工願意參與服務，其背後必有一種或是數種動機存在；所以於招募、甄選志工之時，必先知道他的真正動機為何？如此才不至於變成安排好的工作，與其原來之動機不吻合，以致使其對所要服務的工作感到失望，而心生離去之意，因而成為彼此的遺憾。即使勉強將他留下來，也會因其難以配合運用機構，造成服務品質達不到所要求的，管理經營紊亂等情形發生。根據美國學者史欽德和雷曼（Schindler & Raiman）的分析，認為一般志工參與服務的動機，可將其分成以下三種導向（林勝義、林東泰等，1997）：

1. 自我導向：此類志工，其參與服務之考量，是以其個人之判斷、感覺與價值觀為依據。可以這麼說，志工參與服務，是由其個人之內在因素所決定。因此也被稱為內在導向。譬如，他們常會說：「想要對社會有所回饋」、「希望能學到一些新事物」，因此，促使他們願意前來參與服務。
2. 他人導向：此類志工，其參與服務之考量，是由於他人之影響。譬如，他們會

說：「由於有朋友在這裡當志工，所以才會來參與服務。」、「師長們鼓勵我當志工」，因而，促使他們願意前來參與服務。

3. 情境導向：此類志工，其參與服務之考量，是因其所在的社會環境，與其參與服務之機會所決定。譬如，他們會說：「要去服務的地點，離自己的住家不遠」、「服務機構需要志工服務之時間，剛好有空可以參加」，所以，促使他們願意前來參與服務。

從以上所述，我們可以知道，志工參與動機，非單一因素所造成，常常是數種動機因素影響而成的。所以，志願服務可以說是一種人與人之間的互動過程，其中志願服務者須有參與的動機，而運用機構則要有招募志工之計畫，兩方面彼此互相緊密結合，才能成就志願服務的目標。

當然，還有許多的學者專家，對於志工之參與服務，提出了相關的研究理論來加以探討（湖中鴨，1993；林勝義、林東泰等，1997；李政恩，2000；朱美珍等，2005）：

1. 偏重利己的理論：例如，貝克（Becker, 1964）以經濟學上的投資概念，來解說人力資本論（human capital theory）：就以志願服務來說，為了想增加知識、健康、技能或收入，而來參與志願服務。另一個同樣也是源於經濟學的效用理論（utility theory），對志願服務的解釋為：若從參與服務中，能獲得其內心之最大滿足，則必將會「樂此不疲，死而無憾」。還有一個則是由社會學家豪門斯（Homans, 1974）所提出的交換理論（exchange theory）認為：個人所付出之代價和所回收之獲益間的比率，為評估他是否參與志願服務之尺標。
2. 偏重利他的理論：由弗洛姆（Vroom, 1964）所提出之期望理論（expectancy theory）的論點，於志願服務而言，當志願工作者由服務之中所獲得到的，和其本來之期望相符，就會比較願意繼續去參與。利他主義（altruism）一直被人認為是參與志願服務的主要因素，然而史密斯（Smith 1981）卻提出修正看法，他認為

並無所謂的絕對利他主義，只是當個人以利他之理由參與服務時，自身不以為有在利己而已。所以史密斯主張：利他主義是自己在滿足他人需要時，亦使自己獲得了滿足，而不期待有所回報。

3. 強調互惠的理論：出自社會學的社會化理論（socialization theory）認為，一個人之所以選擇志願服務，大多是受他人之影響，而非單純的出於自己之意願。馬斯洛（Maslow）在 1971 年提出需求層次理論（need fulfillment theory），其中說道：人的需求分成生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我實現需求五類。人皆潛藏著這五類不同層次之需求，其於不同時期表現出來之各種需求的迫切程度亦不相同。人的最迫切之需求，才是最激勵人去行動的主要原因及動力。人的需求是由外在得來之滿足，漸漸向內心獲得之滿足轉化。低層次之需求獲得滿足之後，其激勵作用就會逐漸地減少，它的優勢地位將不再維持下去，較高層次的需求將會取代它，而成為推動其行為的主要因素。所以，需求層次理論最能夠說明參加志願服務之動機。還有從心理學家斯金納（Skinner）之行為理論所發展出來的增強理論（reinforcement theory），它強調志工的運用機構，必須提供例如：獎勵、福利、學習機會、休閒活動……等等，使志工的服務工作變得多元、寬闊，此皆能激勵和維繫志願服務的參與。

上述諸理論於運用時，可能會因不同的人，而有不同之結果。所以在應用之時，必須因人而異，宜保持變通，不可一成不變，死守教條。因為其中的理論，相互間有些是部分重疊的，這就表示志工參與服務，不只是由一種因素所造成，而應該是二種或是多種因素相互影響所致。

2.3 志工教育訓練

2.3.1 目的

教育訓練之目的，在使志工具備相關之知能與正確之服務態度。即不但要使志工知道怎樣從事服務工作，還要使其具有積極、正向、尊重受服務者的應有態度和價值觀；經由激發其潛能，以發展及提升志願服務。

2.3.2 規劃

要達成教育訓練發展、教育和訓練三者之目標，則必須對志工教育訓練加以縝密的規劃。但在規劃之前，首先，要確立運用單位之服務理念；因為志工作為機構的一份子，其所表現的態度和價值觀，應與機構之理念一致。其次，要確立服務時所需具備的知識和資訊；如此才能使志工於需要時，有所依據並能完成任務。最後，要確認完成服務所需具有之能力；由於志工的能力會影響他所負責之工作，若缺少應有的能力，可能會造成受服務對象權益之損害。

2.3.3 種類

志願服務法第九條：「為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練。前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。」

是以依志願服務法第九條中之規定，志工教育訓練分為基礎訓練與特殊訓練兩種。而基礎訓練由中央主管機關定之，特殊訓練則由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。且依志願服務證及服務紀錄冊管理辦法之規定，志工在完成教育訓練後，其運用單位必須要發給志願服務證及服務紀錄冊。所以前述之教育訓練，也就包含了基礎以及特殊兩種訓練。

2.3.3.1 基礎訓練

志願服務法第四條：「本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。」，所以內政部依據志願服務法第四條之規定，以擬定志工基礎訓練課程，共計有六門課，分別為：志願服務的內涵、志願服務倫理、自我了解與自我肯定（或快樂志工就是我）、志願服務經驗分享、志願服務法規之認識、志願服務發展趨勢等六門課，每門課為二小時，合計為十二小時。這些都是想要從事志願服務者，所一定要研習之訓練課程。其課程設計之目的，在使志工明瞭志願服務的意義及所須遵守的規定、守則，進而能從內心對志工身分產生認同感。

2.3.3.2 特殊訓練

特殊訓練之課程，則是由各目的事業主管機關，或各志願服務運用單位，依其個別的需求自行訂定。以故宮南院為例，想參與志願服務，須要經歷以下之甄選過程：1.報名(報名表如附錄五) →2.初審（資格審查）→3.複審（面談口試）→4.完成志工基礎教育訓練(取得學習證明或持有志工服務紀錄冊) →5.通過志工特殊訓練課程(包含初階培訓及進階培訓) →6.成為見習志工（開始見習工作）→7.完成見習工作並通過考評者由南院授以志工服務證。

故宮南院之特殊訓練包括了含初階培訓與進階培訓兩種，以下將把初階培訓與進階培訓兩種特殊訓練及考核與相關規定介紹於後：

初階培訓（共計 24 小時）：

1. 培訓內容：以認識故宮南院建築、園區景觀、公共藝術、院藏文物、兒童創意中心、志工值勤服務內容、服務倫理與禮儀為主。
2. 培訓方式：採取課堂講解方式辦理。

見習(共計 16 小時)：

1. 見習方式：由資深志工帶領培訓學員實境參與觀眾服務。
2. 見習內容：
 - i.服務台諮詢、服務須知、兒童創意中心展示內容與服務須知。
 - ii.公共藝術、南院建築及兒創導覽。
 - iii.其他觀眾服務及教育推廣活動。

進階培訓：（課程內容隨情況而調整）

1. 考核方式：採筆試、口試兩種(合計 2 小時，未如期參加考核者，以棄權論。)

(1) 筆試(1 小時)：內容為故宮歷史、環境、展覽文物概要及展場參觀須知。

(2) 口試(1 小時)：(i) 採分組進行

(ii) 方式：現場服務模擬。

2. 需通過筆試、口試考核，始得成為見習志工（開始見習工作）。

3. 執勤方式：完成見習工作，核發志工服務證。

(1) 須全程參與培訓課程並通過考核者，方可參與服務。

(2) 服務時間：

(i) 每月至少 3 次（每次服務 4 小時），當年度服務不得少於 144 小時。

(ii) 上午：08 時 30 分至 12 時 30 分；下午 12 時 30 分至 16 時 30 分。

故宮南院分會志工所受的教育訓練，於基礎訓練方面，遵循內政部擬定之六門 12 小時的課程；於特殊訓練方面，制定了具有符合自身特色的訓練課程。而且於工作中，仍有許多相關之研習課程與資訊，不斷的提供給志工朋友們，以使他們能對所服務的展場及其供參觀之展品，得以充分之掌握與了解。如此，志工們在工作時，才能得心應手，駕輕就熟。

綜上可知，故宮南院分會之教育訓練，符合志願服務法的規定；具有一整套完整而富有自身特色的甄選、教育訓練流程。

第三章 研究設計與方法

本論文主要是在研究探討：嘉義縣太保市故宮志服協會南院分會志工參與動機、服務熱誠、教育訓練及其運作情形。由於每位志工皆具有自由意志，皆為一獨立人格，皆有其特殊性，為使本研究之研究對象，能將其個人看法與感受充分的表達出來，所以本研究以質性研究之深度訪談法為主，再將文獻分析整理以佐證說明本研究之結果，使本研究結果能有合理的解釋。本章第一節為研究架構之說明；第二節則是將研究方法加以解說；第三節則為研究設計的說明；最後的第四節是將研究執行表明出來。

3.1 研究架構

本研究依據研究目的，在確認研究主題與研究對象之後，便開始閱讀搜尋來的相關文獻資料；其中包括了論文、期刊、雜誌、專業書籍、相關網路資訊等，以便獲得並了解相關的理論與研究。本文乃是以故宮志服協會南院分會為研究對象，並進一步研究其志工「參與動機」、「服務熱誠」、「教育訓練」及其「運作情形」等四個項目。為研究故宮志服協會南院分會的志工，本研究以訪談館內的志工及其班長，以深入瞭解志工幹部以及一般志工的參與動機、服務熱誠、教育訓練。其次，參考相關文獻之成果，以分析故宮志服協會南院分會目前的運作情形。

本研究不僅欲深入瞭解志工的參與動機、服務熱誠及教育訓練，更延伸至承辦之行政人員在工作上的支援配合情形，以剖析個人在故宮志服協會南院分會當中的工作適任狀況，並梳理出南院分會中各種工作的重要性及其所面臨的困境。本研究試圖兼顧志工分會的全貌性並深入瞭解當中的各種各樣角色，綜合整理並分享故宮南院分會的經驗。希望藉由研究之所得，能使故宮南院分會志工們心中的想法與觀點，得以訪談的形式呈現出來，讓其中所可能存在的各種問題顯現，以之回饋南院分會之經營管理上，使其能臻於完美無瑕。這樣故宮南院將不但有

一個世界級優美的外在硬體設施，更有一能與其匹配的優秀志工服務體系。以下所示之圖 3.1 為本研究之架構圖。

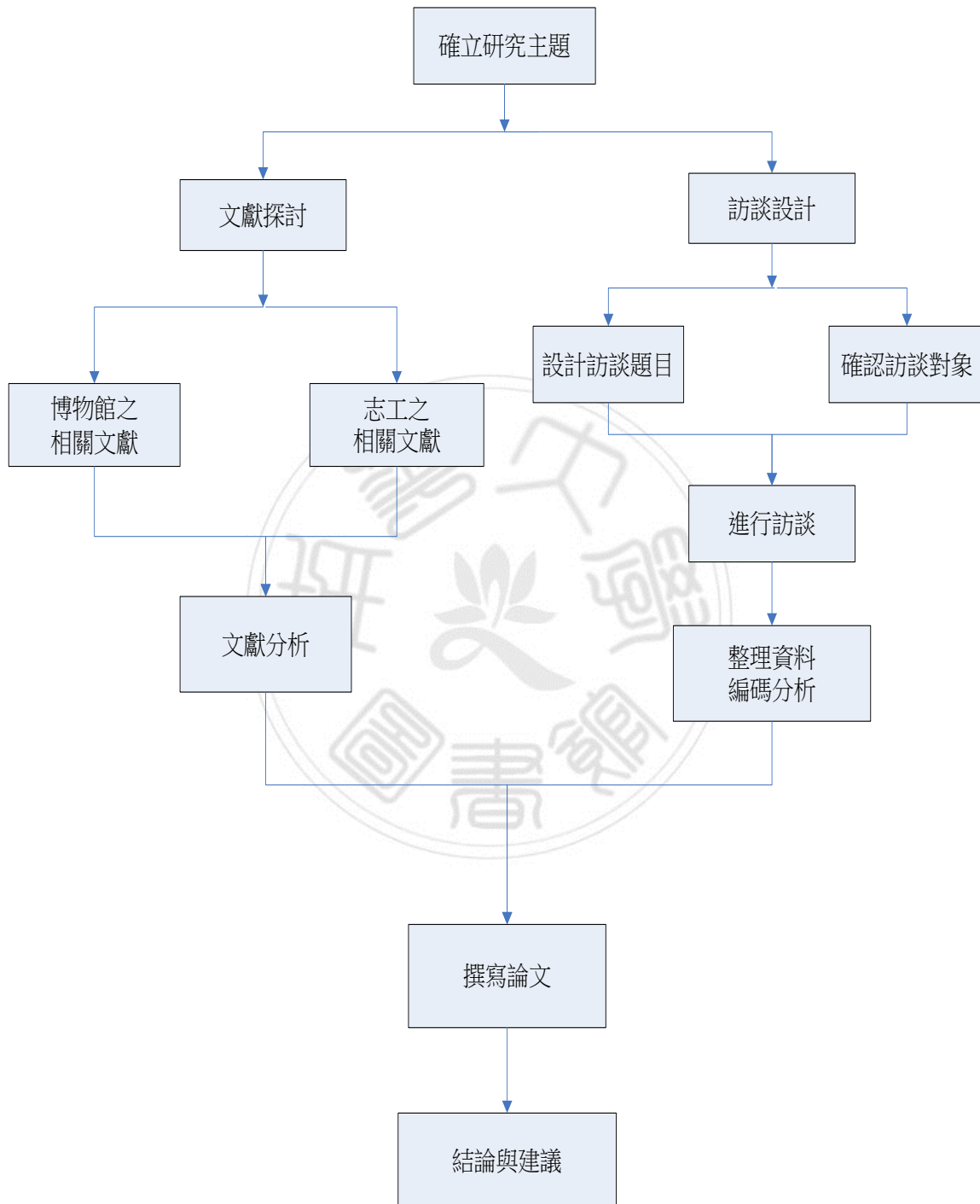


圖 3.1 研究架構圖

3.2 研究方法

本論文之研究方法，乃是以質性研究為主。對於質性研究，項靖(2002)指出每一個人對於他本人參與的事情，都會給予特殊之解釋或獨特的涵義，而其解釋或含義是無法量化而從數據反映出的；與研究對象直接互動，並觀察以及提出問題，以此明瞭特殊族群觀點或特定社會過程。高淑清(2000)認為受訪者與研究者之間先要建立起互信的關係，以同理心與耐心傾聽之手段技巧，配合即時而開放性的反應，方能發現真實情況。利翠珊(1995)提出質性研究必須在研究過程中對當時的情境、影響結果之因素及研究者的想法背景，作一完整清晰之說明。以下將本文所採用的深度訪談法及文獻分析法加以說明。

3.2.1 訪談法

李藹慈（2013）指出訪談研究是透過訪談的形式，來達到對研究對象的認識和理解，尤其是對研究對象的行動、經驗及其後面所具意義的認識和理解。楊國樞（2000）則提出深度訪談法是冀望透過訪談來獲得一些重要的因素，而其並非從單純的以面對面式的一般訪談所可得到之結果。萬文隆（2004）認為深度訪談是和單純訪談是有區別的，深度訪談之目的在於透徹分析訪談的真實意涵、真正內幕、衝擊影響、未來發展及解決之道。一般而言，深度訪談比一般訪談須花更多的時間，但其結果也更能深入到事件的內部本質之中。李廣榮（2010）亦提出深度訪談是透過面對面之交談對話，以蒐集受訪人對特定現象與問題之意見或看法，並以開放式問題提問受訪人，傾聽並記錄其回答和見解，且要以其所回答之內容，深入追問有關的其他問題。

本文的研究對象為故宮南院分會志工，由於每位志工都有其獨特性，都為一獨立之個體，所以相同的問題會有不同的看法與結果，相同的環境會有不同的感受和體驗。本研究乃是以訪談方式，將擬定好的問題提問受訪人，再由受訪人逐一親口回答問題。在選定研究對象、設計訪談大綱方面，皆由本研究者與指導教授密切討論之後，再以條理性的方式將受訪人之陳述說明紀錄下來。對於受訪人

之內心感受，予以尊重和接納，並在保持客觀的前提下，加以整理剖析；其次，在訪談進行中，不主動去引導或干涉，使其不影響受訪人的受訪過程，以維護整個訪談的獨立和完整。

3.2.2 文獻分析法

本研究除了以深度訪談法來進行研究外，還另以文獻分析法來牢固強化理論依據；這樣，不僅使本文之論述能依據相關理論與成果，得以進行更為深入的研究，而且還能與本研究之結果互相驗證；這對於本研究結果的可信度與有效性，將會有莫大之助益。

王錦堂（1992）談到關於文獻收集，若依發生的順序來整理排列，便能明瞭和發現問題之發展脈絡及過程變化情形。葉至誠（2000）提出文獻分析法之應用有下列幾種特點：1.研究的事件和使用的資料為以往的紀錄與遺留；2.分析出來的成果，可以用來解釋說明目前的情況；3.是屬於一種間接的觀察，而不是直接之觀察；4.可用以預測未來。羅思嘉（2001）指出文獻分析法又被稱作歷史文獻法，為一種系統化的客觀定義、評量及驗證之研究方法，以確認以往事務的正確性；它的最終目的在於瞭解過去、明悉現在、推測未來。文獻分析法的歷史意義，還有在研究資料處理後，顯現出歷史演變前後脈絡和論證。

3.3 研究設計

本研究在做研究設計時，於訪談大綱之設計及訪談對象的選擇上，曾多次、充分的與指導教授研討，並參考相關文獻資料，最後完成訪談大綱之設計與訪談對象的選擇。以下將其詳述之：

3.3.1 訪談大綱設計

為了能使受訪人，能夠清楚而精確的回答出符合本研究主題之內容，在與指導教授討論其可行性、合理性，並經數次修改、調整，最終定稿之後，將訪談大

綱設計定為四大主題構面，而每一大主題構面之下，又將其分成若干子小題，然後依據設計好的訪談大綱，對擇定好的訪談對象，進行面對面的深度訪談，再將訪談所獲得之內容紀錄整理、編碼分析，而後據以撰寫本文。茲將前述所設計之訪談大綱，列於下表 3.1：

表 3.1 國立故宮南院志工隊志工訪談大綱

構面	訪談問題	重點分析	問題研究
一、參與動機	1.受訪人擔任志工的動機？ 2.為何選擇故宮南院擔任志工？ 3.最吸引受訪人之志工福利為何？ 此福利是否有助於完成工作任務？ 4.受訪人認為志工隊的特色有哪些？ 或是最喜歡志工隊的地方為何？ 覺得志工隊可以再加強的地方為何？	志 工 個 人 因 素	志 工 隊 組 織 運 行 狀 況
二、服務熱誠	5.受訪人擔任志工的工作經歷？ 6.工作中所遇到的困難為何？ 成就感又為何？ 7.受訪人對志工隊目前的工作有何意見？ 8.對志工隊之未來發展有何看法？ 9.自己覺得在志工隊的工作能否勝任？	志 工 個 人 因 素	志 工 隊 組 織 運 行 狀 況

表 3.1 國立故宮南院志工隊志工訪談大綱（續）

構面	訪談問題	重點分析	問題研究
三、 教育訓練	10.受訪人如何通過甄選進入志工隊？ 11.故宮南院如何對新進志工施行培訓與考核？ 12.受訪人曾受過那些培訓、研習與考核？ 13.館方提供的資料與培訓課程是否足夠？ 14.對考核辦法有何意見？	培訓 與 考核	志工隊 培訓考 核情形
四、 運作情形	15.受訪人目前之志工工作內容為何？ 16.需要和哪些單位協調配合？ 17.館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？ 18.請比較現在與剛加入之時，志工隊的變化？ 19.非志工業務館員與志工間之互動如何？是否希望能有更多的互動機會？	溝 通 協 調	志工隊 內部組 織文化

資料來源：本研究整理

3.3.2 訪談對象選擇

本研究之訪談對象的選擇，係經過與指導教授的討論後，認為故宮南院剛成立不久，分會志工面對新環境與新成立的組織，無論何人都是新的挑戰，所以挑選學歷為學士以上，年齡超過三十五歲，具有一定的學經歷，且在加入志工隊後未曾離職過者，作為訪談對象，共計八人。受訪對象名單如下表 3.2 所示：

表 3.2 故宮南院志工隊志工訪談對象表

編號	性別	年齡	學歷	年資	訪談日期與訪談時間	訪談地點
A	女	55	學士	2 年	105 年 10 月 15 日 上午 10：30 ~ 12：00	志 工 休息室
B	男	64	學士	10 年	105 年 10 月 22 日 上午 10：10 ~ 11：40	志 工 休息室
C	女	43	學士	6 個月	105 年 10 月 29 日 上午 10：00 ~ 11：30	志 工 休息室
D	男	36	碩士	9 個月	105 年 11 月 5 日 上午 11：00 ~ 12：30	志 工 休息室
E	女	46	學士	8 年	105 年 11 月 12 日 上午 10：10 ~ 12：00	志 工 休息室
F	女	38	學士	9 年	105 年 11 月 19 日 上午 10：20 ~ 12：00	志 工 休息室
G	女	52	碩士	10 個月	105 年 9 月 14 日 下午 2：00 ~ 4：30	學 校 休息室
H	女	54	碩士	14 年	105 年 9 月 24 日 上午 10：00 ~ 12：00	志 工 休息室

資料來源：本研究整理

3.4 研究執行

本研究執行，乃是將訪談執行過程與訪談紀錄編碼分析，加以說明與解釋；使整個訪談程序符合規範的要求，以增強其可信度和有效性。

3.4.1 訪談執行過程

本研究在研究主題與研究目的確認後，以深度訪談之方式，開始擬定訪談大綱；選擇好受訪人之後，在訪談前先以電話邀約，先說明目的並詢問其意願，然後將訪談題目親自送達受訪人，使其能於受訪前先了解訪談內容；等到受訪時，受訪人方能盡快進入主題。

開始訪談時，首先須徵得受訪人之同意，願意以全程錄音的方式接受訪談，並對其詳加解釋：此乃因為其有利於事後的資料整理與編碼分析，所必須採行的方式。

在以設計好的訪談大綱進行訪談中，須避免個人主觀意識干擾訪談過程，而要以敞開的胸襟，讓受訪人有充分自由的表達機會，但可適時的調整問題或提出問題，使其能確實、清楚的將與本研究有關之感受經驗，完整地表達出來。

若受訪人有不願意回答的問題，其可不用回答並跳過相關問題；若受訪人欲終止本訪談之進行，亦須同意其所請，立即中止訪談。

3.4.2 訪談紀錄編碼分析

於每次的訪談之後，本研究便將訪談錄音內容整理成訪談逐字稿，並將其列表顯示。訪談逐字稿之表格分為兩個欄位，左邊的一欄為受訪人真實的原始訪談內容；右邊的一欄為經過本研究者分析、篩選、整理好的精華內容，而後再予以編碼條列出來所呈現之結果。

本研究訪談對象為故宮南院志工隊志工，以 A 至 H 為編碼代號；訪談大綱的各主題與子小題，將其作資料編碼。今將其舉例說明如下：

主題一：參與動機

1-1 代表子小題：1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？

1-2 代表子小題：2. 請問最吸引您的志工福利為何？

1-3 代表子小題：3. 請問您最喜歡志工隊的地方為何？

1-4 代表子小題：4. 您覺得志工隊可以再加強的地方為何？

主題二第一子小題以 2-1 來代表，第二子小題以 2-2 來代表，……，依此類推。在內文中如有摘引受訪人 A（或 B、C、D、……、H）談論有關參與動機的各相關問題時，則以 A-1-1（或 B-1-1、C-1-1、D-1-1、……、H-1-1）、A-1-2（或 B-1-2、C-1-2、D-1-2、……、H-1-2）、A-1-3（或 B-1-3、C-1-3、D-1-3、……、H-1-3）、A-1-4（或 B-1-4、C-1-4、D-1-4、……、H-1-4）來代表；而且當受訪人 A（或 B、C、D、……、H）於主題一之第一子小題內所回答的第一段談話，以 A-1-1-1（或 B-1-1-1、C-1-1-1、D-1-1-1、……、H-1-1-1）表示，其第二段談話，則以 A-1-1-2（或 B-1-1-2、C-1-1-2、D-1-1-2、……、H-1-1-2）來表示，……；其餘相同，依此類推。

第四章 資料分析與整理

本研究是在研究探討故宮南院志工隊志工之參與動機、服務熱誠、培育訓練及其運作情形，藉由訪談現任故宮南院志工隊志工所獲得的資料，來加以分析與討論。本章乃依據所設計之訪談大綱分為五節以作分析說明。第一節為參與動機之訪談資料，第二節為服務熱誠之訪談資料，第三節為教育訓練之訪談資料，第四節為運作情形之訪談資料，第五節為研究結果與結論

4.1 參與動機訪談資料分析

本節乃針對現任故宮南院志工隊志工，於參與動機方面之訪談資料來加以分析整理，共分為四小節。

1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？

受訪人 A：「我是因為朋友的推薦才選擇到故宮南院擔任志工，也是有想多認識結交一些朋友，這些就是我到故宮南院來當志工的主要動機。」(A-1-1-1)

受訪人 B：「我當了三十年公務員，退休後為了消磨時間。」(B-1-1-1)

受訪人 B：「因為還對文物有興趣，所以選擇到故宮南院來當志工。」(B-1-1-2)

受訪人 C：「因為故宮南院離我家近，而且也想要服務大眾、認識朋友和自我充實。」(C-1-1-1)

受訪人 D：「想要認識朋友，並且由於離家近、時間易配合，這些就是促使我到故宮南院當志工的動機。」(D-1-1-1)

受訪人 E：「喜歡文物、打發時間、交朋友，而且剛好這邊有缺志工，我就這樣來這邊做志工。」(E-1-1-1)

受訪人 F：「在故宮南院當志工，可利用空閒時間、認識朋友及自己有成長的機會。」(F-1-1-1)

受訪人 F：「若能在裡面服務，可以學到很多的東西；它是知識增長的最佳地方。」(F-1-1-2)

受訪人 G：「對故宮文物有興趣、想要服務他人，這些都是我來此當志工的因素。」(G-1-1-1)

受訪人 H：「服務社會、地理位置方便及故宮文物，是我選擇在這裡工作的原因。」(H-1-1-1)

表 4.1-1 故宮南院志工的參與動機因素

參與動機	因素
交朋友	<p>想多認識結交一些朋友。(A-1-1-1)</p> <p>也想要服務大眾、認識朋友和自我充實。(C-1-1-1)</p> <p>想要認識朋友。(D-1-1-1)</p> <p>喜歡文物、打發時間、交朋友。(E-1-1-1)</p> <p>認識朋友及自己有成長的機會。(F-1-1-1)</p>
愛好文物	<p>因為還對文物有興趣，所以選擇到故宮南院來當志工。(B-1-1-2)</p> <p>喜歡文物。(E-1-1-1)</p> <p>對故宮文物有興趣。(G-1-1-1)</p> <p>故宮文物，是我選擇在這裡工作的原因。(H-1-1-1)</p>

表 4.1-1 故宮南院志工的參與動機因素（續）

參與動機	因 素
打發時間	我當了三十年公務員，退休後為了消磨時間。（B-1-1-1） 喜歡文物、打發時間、交朋友。（E-1-1-1） 可利用空閒時間。（F-1-1-1）
利他服務	想要服務大眾。（C-1-1-1） 服務社會。（H-1-1-1） 想要服務他人。（G-1-1-1）
增長見識	自我充實。（C-1-1-1） 自己有成長的機會。（F-1-1-1） 它是知識增長的最佳地方。（F-1-1-2）

資料來源：本研究分析整理

八位故宮南院志工受訪人，有五位的參與動機是想要交朋友，佔比（62.5%）為最高；其次是愛好文物（50%）；打發時間、利他服務、增長見識三者相同（皆為 37.5%）。這說明故宮南院志工隊的成員，加入志工行列，多數是希望拓展社交圈，使自己能有更寬廣的人面和交際網。其次乃因對文物之愛好，驅使他們參與志工隊，以便能近距離、多機會、長時間的欣賞文物，所以說有對歷史文化及相關藝術文物感興趣者，是可以至博物館參加志願服務的理想人選。還有藉以打發時間、服務社會、增長見識，也都是志工們參與動機的重要因素之一。

2. 請問最吸引您的志工福利為何？

受訪人 A：「到故宮南院服務，最大的好處就是能夠免費看展；由於展看多了，很自然的就會對古文物有更多的認識，而日積月累長久的薰陶下，自己的內

涵也就越來越深廣，這對展場之導覽解說，及對工作的積極投入，將會有莫大的助益。」(A-1-2-1)

受訪人 B：「我們志工為自發性服務工作，是志願服務者，所以來此工作不求回報。」(B-1-2-1)

受訪人 C：「無福利。」(C-1-2-1)

受訪人 D：「故宮南院沒有志工福利。」(D-1-2-1)

受訪人 E：「沒有福利，來故宮服務與有沒有福利不相關。」(E-1-2-1)

受訪人 F：「有各種不同的課程可以上，是很吸引我的福利。」(F-1-2-1)

受訪人 F：「那些各種不同的課程，對於完成工作任務，幫助很大、實用性很高。」(F-1-2-2)

受訪人 G：「沒有福利，完全是義務。」(G-1-2-1)

受訪人 H：「持續教育，是吸引我的福利；它有助於我去把各種工作任務給完成。」(H-1-2-1)

表 4.1-2 故宮南院志工的福利對參與動機之影響

福 利	種 類
沒有福利	來此工作不求回報。(B-1-2-1) 無福利。(C-1-2-1) 故宮南院沒有志工福利。(D-1-2-1) 沒有福利，來故宮服務與有沒有福利不相關。(E-1-2-1) 沒有福利。(G-1-2-1)

表 4.1-2 故宮南院志工的福利對參與動機之影響（續）

福 利	種 類
教育課程	<p>到故宮南院服務，最大的好處就是能夠免費看展。（A-1-2-1）</p> <p>有各種不同的課程可以上，是很吸引我的福利。（F-1-2-1）</p> <p>持續教育，是吸引我的福利（H-1-2-1）</p>

資料來源：本研究分析整理

擔任志工，本應無所為而為，不求任何回報；但難免還是會有一些志工，對出於自己的一片好心，仍會期望獲得好的回報。例如：擔任學校導護志工的愛心媽媽，有的會期待學校能對自己的小孩「另眼相待」。正因為這種得失心的作祟，一旦期望落空，便會心灰意懶、落寞寡歡，認為別人負我。所以做一個志工，應當體認參與志願服務，能從服務之中尋找到自我價值與人生意義。至於志工的服務機構，應當於其所從事的服務項目，給予相應之教育課程，讓他了解志工的服務性質與使命，使其能對志工工作有更深的認識並勝任愉快，而來做個快樂的志工。

3. 請問您最喜歡南院分會的地方為何？

受訪人 A：「我最喜歡志工們所展現的熱情與和善，使我工作起來有動力。」（A-1-3-1）

受訪人 B：「在這兒大家彼此沒利害關係，大夥兒一家親。」（B-1-3-1）

受訪人 C：「互助合作、友善，是我最喜歡志工分會的地方。」（C-1-3-1）

受訪人 D：「當班的伙伴之間，相處融洽。」(D-1-3-1)

受訪人 E：「還好，沒有特別喜歡的地方，過得去就好。」(E-1-3-1)

受訪人 F：「志工分會最令人喜歡的地方，我覺得就是：它是個和諧、合群的團隊。」(F-1-3-1)

受訪人 G：「大家都很認真、很有學問，從夥伴那裏學到不少的東西，能在這裡工作，我很開心、很愜意。」(G-1-3-1)

受訪人 H：「我覺得志工相處和諧、相濡以沫，是最令人感受良多，深感不虛來此服務。」(H-1-3-1)

表 4.1-3 最喜歡南院分會的地方因素

因素	原因
組織氣氛良好	最喜歡志工們所展現的熱情與和善。(A-1-3-1) 大夥兒一家親。(B-1-3-1) 互助合作、友善，是我最喜歡志工隊的地方。(C-1-3-1) 當班的伙伴之間，相處融洽。(D-1-3-1) 它是個和諧、合群的團隊。(F-1-3-1) 大家都很認真、很有學問。(G-1-3-1) 我覺得志工相處和諧、相濡以沫，是最令人感受良多，深感不虛來此服務。(H-1-3-1)
無	還好，沒有特別喜歡的地方，過得去就好。(E-1-3-1)

資料來源：本研究分析整理

一個團體組織必有其特有之組織文化，是為次級文化；當組織中之個人成員，接受認同此文化，則此組織便具有較強的凝聚力，成員間相處必定融洽、和諧、愉快，也必能合作無間，達成任務。從以上的訪談可知，故宮南院分會志工彼此間相處融洽、一團和氣，展現出熱情、和善的工作態度，是相當令人高興與欽佩的。

4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？

受訪人 A：「我覺得應該要多加強平時的聯誼，使得彼此能夠更了解對方，也更能夠團在一起。」(A-1-4-1)

受訪人 B：「還好，志工分會目前情形大致還好，都可以接受。」(B-1-4-1)

受訪人 C：「我個人覺得大家都談得來，感覺不錯！能維持這樣就很好了，不需要再加強什麼了。」(C-1-4-1)

受訪人 D：「大家在一起工作，不分彼此、相互幫忙、互相激勵，難得的和諧融洽氣氛，沒什麼要求了。」(D-1-4-1)

受訪人 E：「在工作上，大家都忙。還好！過得去就好。」(E-1-4-1)

受訪人 F：「沒有！沒什麼需要改進的。」(F-1-4-1)

受訪人 G：「志工分會裡的每個人，大家都認真負責，很完美了！我很滿意！沒有需要加強的地方了。」(G-1-4-1)

受訪人 H：「希望能在志工福利方面（例如：午餐）再加強，使志工有更好的福利，無後顧之憂。」(H-1-4-1)

表 4.1-4 南院分會可以再加強的地方

需加強之處	說 明
沒 有	志工隊目前情形大致還好，都可以接受。(B-1-4-1) 能維持這樣就很好了，不需要再加強什麼了。(C-1-4-1) 難得的和諧融洽氣氛，沒什麼要求了。(D-1-4-1) 在工作上，大家都忙。還好！過得去就好。(E-1-4-1) 沒有！沒什麼需要改進的。(F-1-4-1)

表 4.1-4 南院分會可以再加強的地方（續）

需加強之處	說 明
沒 有	很完美了！我很滿意！沒有需要加強的地方了。（G-1-4-1）
有	<p>覺得應該要多加強平時的聯誼，使得彼此能夠更了解對方，也更能夠團在一起。（A-1-4-1）</p> <p>希望能在志工福利方面（例如：午餐）再加強，使志工有更好的福利，無後顧之憂。（H-1-4-1）</p>

資料來源：本研究分析整理

一個團體組織要發展、要進步，就必須與時俱進的改革，以適應環境之變化；變化的來源有二：一是來自外面的壓力，另一則是出自內部的需要。來自外面的壓力會逼使團體組織改革，使其適應大環境而得以生存，是一種外塑之力；出自內部的需要則會推動團體組織質變，促進其革新重生以產生新動力，為一股內蘊之能。今有六位受訪人對故宮南院志工分會滿意，覺得沒有需要改進加強之處，故其無內需的改革動力。若經費許可，能辦一些聯誼活動，或提供午餐給志工，將使志工們更有向心力，流動率會更低。

帶人要帶心，若我們能明瞭志工心之所欲，則安排他的工作符合他的期望，他便由衷願意奉獻時間與心力，在工作中展現出豐沛的熱誠，並樂意長久對志願服務做出自己的努力及貢獻

4.2 服務熱誠訪談資料分析

本節係針對故宮南院志工分會志工，於其服務熱誠方面的訪談資料分析整理，針對訪談之問題，一共分為四小節。

1. 請問您擔任志工的工作經歷？

受訪人 A：「還好！不算是很多，大約是 2 年。到故宮南院來當志工，對我而言，算是最重要的工作經歷。」(A-2-1-1)

受訪人 B：「我有公務員年資 30 年，孩子大學畢業後，比較有時間來當志工，算算也有將近 10 年的志工經歷了。」(B-2-1-1)

受訪人 B：「在當了 30 年公務員之後，現在應該是對社會有所回饋的時候了。」(B-2-1-2)

受訪人 C：「這是第一次來當志工，可以說是從零開始，到現在約為 6 個月年資，之前無任何志工工作經驗。」(C-2-1-1)

受訪人 D：「我之前無任何志工工作經驗，到南院分會已 9 個月了。」(D-2-1-1)

受訪人 E：「在來故宮之前，我有在奇美博物館當過 8 年的志工。」(E-2-1-1)

受訪人 F：「之前曾當過文化、觀光等處的志工，一共有 9 年。」(F-2-1-1)

受訪人 G：「我來南院分會之前沒有志工經歷，到這裡已有 10 個月。」(G-2-1-1)

受訪人 H：「我是企業負責人，希望對社會有所貢獻，在經營企業的同時，亦在時間上及金錢上支助一些文化團體，例如：台北故宮，算來已有 14 年。」(H-2-1-1)

表 4.2-1 受訪人擔任志工的經歷

經 歷	說 明
年 資	還好！不算是很多，大約是 2 年。(A-2-1-1) 算算也有將近 10 年的志工經歷了。(B-2-1-1) 到現在約為 6 個月年資，之前無任何志工工作經驗。(C-2-1-1)

表 4.2-1 受訪人擔任志工的經歷（續）

經 歷	說 明
年 資	<p>我之前無任何志工工作經驗，到南院分會已 9 個月了。（D-2-1-1）</p> <p>在來故宮之前，我有在奇美博物館當過 8 年的志工。（E-2-1-1）</p> <p>之前曾當過文化、觀光等處的志工，一共有 9 年。（F-2-1-1）</p> <p>我來南院分會之前沒有志工經歷，到這裡已有 10 個月。（G-2-1-1）</p> <p>算來已有 14 年。（H-2-1-1）</p>

資料來源：本研究分析整理

在受訪人中，有五位曾經在到故宮南院分會之前即有志工經歷；這多少表示，他們對於志願服務具有一定的熱誠，否則就不會繼續再加入志工行列。不論有無志工工作經歷，對於故宮南院志工分會而言，相關工作的本職學能研習是不可或缺的。因為藉著相關研習，可使其在工作崗位勝任愉快，並使其有成就感；因而對志工服務，滿懷著熱誠與興趣，這將會產生一種良性循環：即工作勝任愉快→產生成就感→具有服務熱誠→工作上更勝任愉快→更有成就感→更具有服務熱誠→……。

2. 請問您在工作中遇到的困難為何？

受訪人 A：「在對於有關遊客的協調與調和工作上，即關於入館時間、人數、導覽等工作上，常會碰到一些困難。」（A-2-2-1）

受訪人 B：「面對陌生人，是我在心理上本能的障礙，也是我常會遭遇的困難；這可能和我的內向個性有關。」（B-2-2-1）

受訪人 C：「要勝任本身工作，須投入時間研讀，以充實知識能力；但因目前尚有其他事要忙，沒有多餘的時間。」（C-2-2-1）

受訪人 D：「沒有遇到什麼困難。」（D-2-2-1）

受訪人 E：「學習上的困難！就是沒時間唸書。」（E-2-2-1）

受訪人 F：「在導覽解說服務方面，覺得有困難。」（F-2-2-1）

受訪人 G：「要讀很多的資料，時間上不夠用，壓力蠻大的。」（G-2-2-1）

受訪人 H：「在志工的工作調派上，是我常遇到的困難。」（H-2-2-1）

表 4.2-2 受訪人在工作中遇到的困難

困 難	說 明
人際互動	<p>在對於有關遊客的協調與調和工作上，即關於入館時間、人數、導覽等工作上，常會碰到一些困難。（A-2-2-1）</p> <p>面對陌生人，是我在心理上本能的障礙，也是我常會遭遇的困難；這可能和我的內向個性有關。（B-2-2-1）</p> <p>在導覽解說服務方面，覺得有困難。（F-2-2-1）</p> <p>在志工的工作調派上，是我常遇到的困難。（H-2-2-1）</p>
學習時間	<p>要勝任本身工作，須投入時間研讀，以充實知識能力；但因目前尚有其他事要忙，沒有多餘的時間。（C-2-2-1）</p> <p>學習上的困難！就是沒時間唸書。（E-2-2-1）</p> <p>要讀很多的資料，時間上不夠用，壓力蠻大的。（G-2-2-1）</p>
沒 有	沒有遇到什麼困難。」（D-2-2-1）

資料來源：本研究分析整理

故宮南院志工在工作中所遇到的困難，以人際互動為最多；其次以沒有時間充實本職學能，使其難以強化工作能力，以致不能勝任工作而感困擾。所以如何使志工隊成為一學習型的組織，互相鼓勵、互相關懷、互相學習、互相幫助，讓參與服務的志工，個個都能在工作中學習、成長並獲得成就感，讓每個志工朋友都能夠「歡喜做，甘願受」，則志工們便能對故宮南院有歸屬感，而願意將其當作樂在其中的終身志業。

3. 請問您在工作中有哪些成就感？

受訪人 A：「工作上能夠勝任愉快、駕輕就熟，會很有成就感。」（A-2-3-1）

受訪人 B：「能為群眾服務，雖然大家彼此陌生、不認識，但從中獲得的認同喜樂，是我最大的快樂，這就是我的成就感。」（B-2-3-1）

受訪人 C：「在導覽解說時，能得到參觀者的掌聲，是最有成就感的時刻。」（C-2-3-1）

受訪人 D：「我來此的時間不長，還有許多要學的，還談不上有什麼成就感。」（D-2-3-1）

受訪人 E：「還好！沒有值得說的成就感。」（E-2-3-1）

受訪人 F：「於導覽解說服務中，自己能力得以發揮，就有成就感。」（F-2-3-1）

受訪人 G：「成就感就是：參觀者愛聽我的導覽，我的服務受的來訪客人的喜愛。」（G-2-3-1）

受訪人 H：「能獲得參觀者的掌聲，是我最大的成就感。」（H-2-3-1）

表 4.2-3 受訪人在工作中有哪些成就感

成就感	說 明
有	<p>工作上能夠勝任愉快、駕輕就熟，會很有成就感。(A-2-3-1)</p> <p>中獲得的認同喜樂，是我最大的快樂，這就是我的成就感。(B-2-3-1)</p> <p>在導覽解說時，能得到參觀者的掌聲，是最有成就感的時刻。(C-2-3-1)</p> <p>於導覽解說服務中，自己能力得以發揮，就有成就感。(F-2-3-1)</p> <p>成就感就是：參觀者愛聽我的導覽，我的服務受的來訪客人的喜愛。(G-2-3-1)</p> <p>能獲得參觀者的掌聲，是我最大的成就感。(H-2-3-1)</p>
沒有	<p>還談不上有什麼成就感。(D-2-3-1)</p> <p>還好！沒有值得說的成就感。(E-2-3-1)</p>

資料來源：本研究分析整理

多數參與志願服務者，是希望對社會大眾有所貢獻與回饋，並不在意有任何的回報。但人畢竟還是人，若真是看破一切，那出家不就好了，還來當什麼志工呢？所以工作的被肯定，觀眾的掌聲，往往是支撐志工朋友們走下去的動力。所以當我們看到志工們在努力的為大家服務時，請不要吝於給予掌聲鼓勵，要帶著感激的眼神給予溫暖，並適時的給予言詞讚美。這樣會令一個勞累之身軀振奮，會使滿腔熱血沸騰，此正是志願服務之精神所在。

4. 請問您自己覺得在志工分會的工作能否勝任？

受訪人 A：「對於志工分會的工作，我可以勝任。」（A-2-4-1）

受訪人 B：「我可以勝任志工分會的工作。」（B-2-4-1）

受訪人 C：「志工人數不足，應增加之；目前工作情況，我是尚能勝任。」
（C-2-4-1）

受訪人 D：「在志工分會的工作方面，我可以勝任。」（D-2-4-1）

受訪人 E：「關於志工分會的工作勝任問題，我可以啊！」（E-2-4-1）

受訪人 F：「有關志工分會的工作，我是勝任愉快。」（F-2-4-1）

受訪人 G：「志工分會的工作很忙碌，但可以勝任。」（G-2-4-1）

受訪人 H：「沒問題，我可勝任。」（H-2-4-1）

表 4.2-4 受訪人在志工分會的工作能否勝任

能否勝任	說 明
能	對於志工分會的工作，我可以勝任。（A-2-4-1） 我可以勝任志工分會的工作。（B-2-4-1） 目前工作情況，我是尚能勝任。（C-2-4-1） 在志工分會的工作方面，我可以勝任。（D-2-4-1） 關於志工分會的工作勝任問題，我可以啊！（E-2-4-1） 有關志工分會的工作，我是勝任愉快。（F-2-4-1） 志工分會的工作很忙碌，但可以勝任。（G-2-4-1） 沒問題，我可勝任。（H-2-4-1）

資料來源：本研究分析整理

在一個被肯定而又能勝任的工作環境中，組織成員必定由衷願意付出並樂在其中而不厭倦。如何營造一個具向心力又有服務熱誠的志工團隊，將是故宮南院的一個重大課題。

4.3 教育訓練訪談資料分析

1. 請問您如何通過甄選進入南院志工分會？

受訪人 A：「我是經由朋友推薦告知，而後自己決定報名參加故宮南院志工分會的。」(A-3-1-1)

受訪人 B：「我是依故宮南院的規定，經過其相關甄選程序，才得以進入志工分會服務的。」(B-3-1-1)

受訪人 C：「我是依照故宮南院的規定，經過受訓、考試通過後，才得以進入故宮南院志工分會。」(C-3-1-1)

受訪人 D：「在得知故宮南院需要志工後，我便報名參加志工分會並通過其考核，因而得以成為一名合格的志工。」(D-3-1-1)

受訪人 E：「就投履歷啊！他們就通知我來面試，而後還須受訓、還要考試，再通過一連串的考核後，才能來此當志工。」(E-3-1-1)

受訪人 F：「經過面試、考試的甄選過程，才得以進入故宮南院志工分會。」(F-3-1-1)

受訪人 G：「必須經過受訓聽講、筆試、導覽考核等的一系列過程，方能成為一名志工。」(G-3-1-1)

受訪人 H：「我是參加故宮南院第七期（民國 104 年 1 月開始）的志工訓練，受訓時間半年左右，有期中、期末考試，還要實際帶導考（即實際帶團導覽考核）。」(H-3-1-1)

表 4.3-1 受訪人如何通過甄選進入志工分會

甄選程序	說 明
甄選過程	經由朋友推薦告知，而後自己決定報名參加故宮南院志工分會的。(A-3-1-1)
	依故宮南院的規定，經過其相關甄選程序，才得以進入志工分會服務的。(B-3-1-1)
	依照故宮南院的規定，經過受訓、考試通過後，才得以進入故宮南院分會。(C-3-1-1)
	在得知故宮南院需要志工後，我便報名參加志工隊並通過其考核，因而得以成為一名合格的志工。(D-3-1-1)
	就投履歷啊！他們就通知我來面試，而後還須受訓、還要考試，再通過一連串的考核後，才能來此當志工。(E-3-1-1)
	經過面試、考試的甄選過程，才得以進入故宮南院分會。(F-3-1-1)
	必須經過受訓聽講、筆試、導覽考核等的一系列過程，方能成為一名志工。(G-3-1-1)
	我是參加故宮南院第七期(民國 104 年 1 月開始)的志工訓練，受訓時間半年左右，有期中、期末考試，還要實際帶導考(即實際帶團導覽考核)。(H-3-1-1)

資料來源：本研究分析整理

從對故宮南院志工的訪談中我們得知，故宮南院對志工甄選是有一套甄選過程與辦法的。首先，對報名參加人員進行面試，了解其個人意願及其所具備之背景知識；其次，須經過大約六個月的志工養成訓練，而其中有筆試(期中考試與

期末考試)和實際帶導考,算是緊湊而嚴格的考核過程。想參與南院分會從事志願服務,必須要經歷以下之甄選過程:首先是網路報名(報名表詳見附錄五),接著是初審(資格審查)和複審(面談口試),錄取後必須完成志工基礎教育訓練,以取得學習證明或持有志工服務紀錄冊;而後還要通過志工特殊訓練課程(包含初階培訓及進階培訓),方能成為見習志工(開始見習工作)。完成見習工作並通過考評者,才由故宮南院授以志工服務證,正式成為南院分會志工。

2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核?

受訪人 A:「新進志工依故宮南院培訓計畫,有相應的課程以資訓練,並有實施考核。」(A-3-2-1)

受訪人 B:「新進志工有適時訓練課程與評核,使其能適應本職工作。」(B-3-2-1)

受訪人 C:「故宮南院對於新進志工,有訓練課程與實際考核。」(C-3-2-1)

受訪人 D:「對於新進志工,是須受訓及考評的。」(D-3-2-1)

受訪人 E:「基本上來說,故宮南院對新進志工的培訓,算是嚴格、麻煩、囉嗦。」(E-3-2-1)

受訪人 F:「培訓、考試、實習、考核,是故宮南院對新進志工的一系列培訓過程。」(F-3-2-1)

受訪人 G:「對於新進志工方面,館方會開課給予受訓,並有筆試加以考核。」(G-3-2-1)

受訪人 H:「故宮南院對於新進志工的培訓,有受訓、專科考試、動線考核等,對於志工學習成長至關重大。」(H-3-2-1)

表 4.3-2 故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核

培訓與考核	說 明
說 明	<p>有相應的課程以資訓練，並有實施考核。(A-3-2-1)</p> <p>新進志工有適時訓練課程與評核，使其能適應本職工作。(B-3-2-1)</p> <p>故宮南院對於新進志工，有訓練課程與實際考核。(C-3-2-1)</p> <p>對於新進志工，是須受訓及考評的。(D-3-2-1)</p> <p>故宮南院對新進志工的培訓，算是嚴格、麻煩、囉嗦。(E-3-2-1)</p> <p>培訓、考試、實習、考核，是故宮南院對新進志工的一系列培訓過程。(F-3-2-1)</p> <p>館方會開課給予受訓，並有筆試加以考核。(G-3-2-1)</p> <p>有受訓、專科考試、動線考核等，對於志工學習成長至關重大。(H-3-2-1)</p>

資料來源：本研究分析整理

對於已錄取聘用來南院分會服務之志工，則需有系統性且精進的相關培訓課程，使其既然來到故宮服務，而能安於並樂於自己的工作。能如此，方可使故宮志工協會南院分會之流動率降至最低，而人事安定性則達到最高，每一位志工朋友，皆能在自己的工作崗位上盡忠職守；每一個從事志願服務者，都能樂於將自身之滿腔熱誠奉獻出來。這樣的志工組織團隊，其服務熱誠必定是高昂的，其參與動機必然是積極的；影響所及，將使得整個故宮南院之經營管理，更為流暢而高效，將讓到故宮南院來觀光的遊客，更賓至如歸。這都令南院，更加能吸引遊客來此參觀旅遊。

3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？

受訪人 A：「若提供的資料能更詳細，那是最好的了。」（A-3-3-1）

受訪人 B：「館方提供的資料與培訓課程，對我而言是足夠的。」（B-3-3-1）

受訪人 C：「資料之提供及課程培訓應提早，讓導覽志工有充足時間準備。」（C-3-3-1）

受訪人 D：「我覺得館方提供的資料與培訓課程，仍然不夠！」（D-3-3-1）

受訪人 E：「太多了！資料多到唸不完。」（E-3-3-1）

受訪人 F：「資料與課程之外的課外資訊，也需加強吸收。」（F-3-3-1）

受訪人 G：「館方提供的資料與培訓課程，很夠了！」（G-3-3-1）

受訪人 H：「館方提供的資料與培訓課程，不太夠。」（H-3-3-1）

表 4.3-3 受訪人認為館方提供的資料與培訓課程是否足夠

資料與課程是否足夠	說 明
足 夠	館方提供的資料與培訓課程，對我而言是足夠的。 （B-3-3-1） 太多了！資料多到唸不完。（E-3-3-1） 館方提供的資料與培訓課程，很夠了！（G-3-3-1）

表 4.3-3 受訪人認為館方提供的資料與培訓課程是否足夠（續）

資料與課程是否足夠	說 明
不 足 夠	<p>若提供的資料能更詳細，那是最好的了。（A-3-3-1）</p> <p>資料之提供及課程培訓應提早，讓導覽志工有充足時間準備。（C-3-3-1）</p> <p>我覺得館方提供的資料與培訓課程，仍然不夠！（D-3-3-1）</p> <p>資料與課程之外的課外資訊，也需加強吸收。（F-3-3-1）</p> <p>館方提供的資料與培訓課程，不太夠。（H-3-3-1）</p>

資料來源：本研究分析整理

志工基於本身工作的需要，在解說資料與培訓課程方面，故宮南院皆須及時而詳盡地提供給他們，以利於其工作。因為現場導覽需要對展出之作品加以詳細解說、生動描述以吸引聽眾，若無對展品有詳盡的認識和了解，是無法辦到的。

4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？

受訪人 A：「對於故宮南院現行志工考核辦法，我可以接受。」（A-3-4-1）

受訪人 B：「對考核辦法，我無意見。」（B-3-4-1）

受訪人 C：「關於考核辦法，我沒有不同的意見。」（C-3-4-1）

受訪人D：「我認為要加強考核。」(D-3-4-1)

受訪人E：「沒有意見。」(E-3-4-1)

受訪人F：「我個人沒有不同的意見。」(F-3-4-1)

受訪人G：「我沒有對考核辦法有不同的意見。」(G-3-4-1)

受訪人H：「要加強考核，才能培育優秀志工。」(H-3-4-1)

表4.3-4 受訪人對考核辦法有何不同的意見

不同的意見	說 明
有不同意見	我認為要加強考核。(D-3-4-1) 要加強考核，才能培育優秀志工。(H-3-4-1)
無不同意見	對於故宮南院現行志工考核辦法，我可以接受。(A-3-4-1) 對考核辦法，我無意見。(B-3-4-1) 關於考核辦法，我沒有不同的意見。(C-3-4-1) 沒有意見。(E-3-4-1) 我個人沒有不同的意見。(F-3-4-1) 我沒有對考核辦法有不同的意見。(G-3-4-1)

資料來源：本研究分析整理

藉著考核可以了解志工的專業知能、明瞭其服務熱誠和激發其參與動機；所以如何加強考核，在外形成一股壓力，於內變為一種動力，使此一考核成為迫使、促進志工成長前行的力量。考核不但能使我們清楚志工的狀況，而且也能使志工自己明白自己的不足。所以考核之良窳，可謂影響深遠。

4.4 運作情形訪談資料分析

1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？

受訪人 A：「我在南院分會的工作為：服務遊客及問答。」(A-4-1-1)

受訪人 B：「我的工作內容為：值班。」(B-4-1-1)

受訪人 C：「我的工作內容以導覽居多。」(C-4-1-1)

受訪人 D：「在南院分會的工作內容，我的是值班。」(D-4-1-1)

受訪人 E：「導覽、服務是我的工作內容。」(E-4-1-1)

受訪人 F：「展場服務、導覽解說，是我在南院分會的主要工作內容。」
(F-4-1-1)

受訪人 G：「我在南院分會的工作主要為：導覽及擔任時段班長。」(G-4-1-1)

受訪人 H：「我的工作內容以導覽老師為主。」(H-4-1-1)

表 4.4-1 受訪人目前之志工工作服務內容為何

工作服務內容	說明
服務內容	我在南院分會的工作為：服務遊客及問答。(A-4-1-1) 我的工作內容為：值班。(B-4-1-1) 我的工作內容以導覽居多。(C-4-1-1) 在南院分會的工作內容，我的是值班。(D-4-1-1) 導覽、服務是我的工作內容。(E-4-1-1) 展場服務、導覽解說，是我在南院分會的主要工作內容。 (F-4-1-1) 我在南院分會的工作主要為：導覽及擔任時段班長。

表 4.4-1 受訪人目前之志工工作服務內容為何（續）

工作服務內容	說 明
服務內容	(G-4-1-1) 我的工作是擔任導覽老師。(H-4-1-1)

資料來源：本研究分析整理

故宮志工協會南院分會三大業務為：1.展場服務，2.導覽解說，3.教育活動。志工朋友們在自己的崗位上，盡自己的力量為大眾服務，其任務神聖而使命崇高；所以除了須有強烈的參與動機之外，還須有滿腔之服務熱誠與充足的專業知識，再配以合理的管理考核辦法，如此才能使故宮南院之服務品質提升達標，也才能使故宮南院不僅僅外表硬體是個黃金級別的「智慧建築」，而其內在軟體更是一個世界級別的「知性展場」。讓來故宮南院參觀的群眾，心靈得到滿足的文化享宴。

2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？

受訪人 A：「我的工作較單純，不需要和其他單位協調配合。」(A-4-2-1)

受訪人 B：「工作上不用與其他單位配合。」(B-4-2-1)

受訪人 C：「沒有需要與其他單位配合。」(C-4-2-1)

受訪人 D：「沒有與其他單位配合的需要。」(D-4-2-1)

受訪人 E：「沒有需要。」(E-4-2-1)

受訪人 F：「我不需要和其他單位協調配合。」(F-4-2-1)

受訪人 G：「語音導覽機公司及保全人員，是我在工作中常需要和他們協調配合的。」(G-4-2-1)

受訪人 H：「在我的工作中，需要與各館方單位協調合作。」（H-4-2-1）

表 4.4-2 受訪人目前之志工工作需要和哪些單位協調配合

需要協調配合的單位	說 明
不 需 要	<p>我的工作較單純，不需要和其他單位協調配合。（A-4-2-1）</p> <p>工作上不用與其他單位配合。（B-4-2-1）</p> <p>沒有需要與其他單位配合。（C-4-2-1）</p> <p>沒有與其他單位配合的需要。（D-4-2-1）</p> <p>沒有需要。（E-4-2-1）</p> <p>我不需要和其他單位協調配合。（F-4-2-1）</p>
需 要	<p>語音導覽機公司及保全人員，是我在工作中常需要和他們協調配合的。（G-4-2-1）</p> <p>在我的工作中，需要與各館方單位協調合作。（H-4-2-1）</p>

資料來源：本研究分析整理

南院分會志工工作分為：1. 導覽工作，大約需要有三分之一的志工。2. 服務台工作，每小時二人輪值。3. 諮詢台工作，亦為每小時二人輪值。4. 兒創中心，為每小時二至四人輪值。南院分會時段班長，是以每半天一位的方式輪值，負責協調管理之工作。

3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？

受訪人 A：「館方每年會舉辦年度志工大會，每月舉辦生日會。」（A-4-3-1）

受訪人 B：「有舉辦相關的聯誼、表揚活動。」（B-4-3-1）

受訪人 C：「館方有舉辦一些相關的座談、聯誼及表揚活動。」（C-4-3-1）

受訪人 D：「有舉辦志工大會、慶生會等活動。」（D-4-3-1）

受訪人 E：「有舉辦慶生會啊！節慶慶祝活動啊！等等活動。」（E-4-3-1）

受訪人 F：「會舉行一些活動來聯誼慶祝。」（F-4-3-1）

受訪人 G：「有志工大會、春節晚會……等等活動。」（G-4-3-1）

受訪人 H：「有舉辦座談會、聯誼活動過，但尚未舉辦過表揚活動。」（H-4-3-1）

表 4.4-3 館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動

活動種類	說 明
內 容	館方每年會舉辦年度志工大會，每月舉辦生日會。（A-4-3-1） 有舉辦相關的聯誼、表揚活動。（B-4-3-1） 館方有舉辦一些相關的座談、聯誼及表揚活動。（C-4-3-1） 有舉辦志工大會、慶生會等活動。（D-4-3-1） 有舉辦慶生會啊！節慶慶祝活動啊！等等活動。（E-4-3-1） 會舉行一些活動來聯誼慶祝。（F-4-3-1）

表 4.4-3 館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動（續）

活動種類	說 明
內 容	<p>有志工大會、春節晚會……等等活動。（G-4-3-1）</p> <p>有舉辦座談會、聯誼活動過，但尚未舉辦過表揚活動。（H-4-3-1）</p>

資料來源：本研究分析整理

志工服務雖為一志願性質的工作，但志工們畢竟是有血有肉的人；帶人要帶心，如何使志工能對志工分會產生向心力，又如何使志工們能對故宮南院有歸屬感，這都須要把大家團再一起，相濡以沫、互相幫助、相互扶持。既然大家在一起工作，這是一種難得的經驗，那就可於節慶時辦個聯誼活動，或是相關的座談會，使大夥們能在輕鬆的氣氛下談心事、訴衷曲，彼此的距離自然拉近，生成之隔閡必然消失。

4. 請您比較現在與剛加入之時，志工分會的變化？

受訪人 A：「在志工隊裡，大家一直像家人一樣親近。」（A-4-4-1）

受訪人 B：「從我來到志工分會至今，分會都有如一個大家庭。」（B-4-4-1）

受訪人 C：「志工分會志工彼此能互助，有如一大家庭。」（C-4-4-1）

受訪人 D：「志工分會一直都能保持團隊合作、互幫彼此的優良傳統。」（D-4-4-1）

受訪人 E：「差不多！大部份是志工與志工間之互動，還好！還不錯。」（E-4-4-1）

受訪人 F：「和以前一樣，保持優良傳傳統。」（F-4-4-1）

受訪人 G：「變化很少耶！」（G-4-4-1）

受訪人 H：「與剛加入時比較，志工間更加了解彼此、更和諧、更合作，互動更良好。」（H-4-4-1）

表 4.4-4 受訪人試比較現在與剛加入之時志工分會的變化

變化	說明
比較	<p>在志工分會裡，大家一直像家人一樣親近。（A-4-4-1）</p> <p>從我來到志工分會至今，分會都有如一個大家庭。（B-4-4-1）</p> <p>志工分會志工彼此能互助，有如一大家庭。（C-4-4-1）</p> <p>志工分會一直都能保持團隊合作、互幫彼此的優良傳統。（D-4-4-1）</p> <p>差不多！大部份是志工與志工間之互動，還好！還不錯。（E-4-4-1）</p> <p>和以前一樣，保持優良傳統。（F-4-4-1）</p> <p>變化很少耶！（G-4-4-1）</p>

資料來源：本研究分析整理

故宮南院志工分會團隊合作良好，大家不分彼此、同心無間、和諧親密，顯示其運作情形必然順暢，其溝通必定無阻。這說明一個具向心力的團隊組織，由於良好的合作關係，降低了人事上的紛爭，提高了行政上的效率，志工們在工作中所遭遇之困難因而減少，成就感便會增加。

因為互動關係緊密而良好，使得志工們對分會之向心力增強，大家越不分彼此的奉獻服務，對故宮南院的整體形象，將會有正面的加分效果；這將使故宮南

院，不但有令人驚豔、美輪美奐之硬體建築設施，亦有教人窩心、無微不至的軟體志工服務。

5. 您認為非志工業務館員與志工間之互動如何？

受訪人 A：「我與館方非志工業務館員之間無太多互動。」（A-4-5-1）

受訪人 B：「我和館方人員沒有什麼互動。」（B-4-5-1）

受訪人 C：「非志工業務館員與志工間之互動不多，可再增加。」（C-4-5-1）

受訪人 D：「我們之間沒有互動。」（D-4-5-1）

受訪人 E：「我很少有跟館方人員互動的經驗。」（E-4-5-1）

受訪人 F：「通常都是和志工業務有關之館員有所接觸互動，他們都是管理志工的館員。至於非志工業務之館員，則較少有接觸。」（F-4-5-1）

受訪人 G：「很少！幾乎沒有。」（G-4-5-1）

受訪人 H：「雖然接觸不多，但互動還算良好。」（H-4-5-1）

表 4.4-5 受訪人認為非志工業務館員與志工間之互動如何

互動情形	說 明
互 動	<p>與館方員工間無太多互動。（A-4-5-1）</p> <p>我和館方人員沒有什麼互動。（B-4-5-1）</p> <p>非志工業務館員與志工間之互動不多，可再增加。（C-4-5-1）</p> <p>我們之間沒有互動。（D-4-5-1）</p>

表 4.4-5 受訪人認為非志工業務館員與志工間之互動如何（續）

互動情形	說 明
互 動	<p>我很少有跟館方人員互動的經驗。(E-4-5-1)</p> <p>通常都是和志工業務有關之館員有所接觸互動，他們都是管理志工的館員。至於非志工業務之館員，則較少有接觸。(F-4-5-1)</p> <p>很少！幾乎沒有。(G-4-5-1)</p> <p>雖然接觸不多，但互動還算良好。(H-4-5-1)</p>

資料來源：本研究分析整理

志工為志願服務者，雖為正式編制以外的人員，但其協助正式編制人員並分擔其工作，可以減輕館方財務吃緊及正式人員業務之壓力。故對志工們的尊敬與重視，應該是每位故宮南院正式編制的人員，所必須清楚認識的。對於和志工們有業務關係之館員，或非志工業務館員，在行政工作上，或一般交往上，都不可鄙視、輕慢他們。

第五章 結論與建議

本研究之目的在研究國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會志工參與服務時的動機、熱誠、培育訓練及其運作情形。第一步先將相關的文獻資料加以收集分類整理後，以成為本研究的立論基石；其次對故宮南院志工們進行深度訪談，把所獲得的訪談資料予以整理分析。本章將按照整理分析之結果，作出結論並提供建議。本章一共有兩節，第一節，乃依據訪談所獲得的資料，剖析彙集歸納而得出結論；第二節，是以研究之成果來提供具體可行的建議。

5.1 結論

根據訪談資料剖析彙集歸納得到的結論如下所示：

5.1.1 參與動機之結論

志願服務者貢獻社會，既然是以獲取報酬為目的，則依照馬斯洛需求層次理論，其所追求者，應不是基本生理、安全需求之滿足，而應為社交、尊重，乃至於自我實現需求之滿足。從訪談資料中可得知，故宮南院志工參與動機：1. 是想交朋友，2. 是愛好文物，3. 則是打發時間、利他服務、增長見識這三者。

所以從需求理論加以分析：「想交朋友」是對友誼的需求，應該歸屬於社交需求層次；社交需求包括對友誼、愛情以及隸屬關係的需求。而「愛好文物」以及「打發時間、利他服務、增長見識」，則應屬於尊重需求；尊重需求除了包括對成就或自我價值的個人感覺，還包括別人對自己的尊重與認可。有尊重需求的人，希望別人依照其真正實際之形象來接納他們，並認為自己有能力足以勝任工作。他們關心的是名聲、成就、地位，當他們獲得所有這些時，則不僅贏得了他人的尊重，同時在其內心由於對自身價值的滿足而充滿自信。

故宮南院志工隊有良好的組織氣氛，也不在乎福利之有無多寡，對於志工分會亦無太多要求其改進之處，這些都證明了上述的論點。

5.1.2 服務熱誠之結論

故宮南院志工工作是面向參觀群眾，如何為各種各樣的來賓服務，又要使他們滿意以獲得肯定，這的確是一大考驗。從訪談資料中得知，面對此種「人際互動」關係時，是志工們最感困擾的難題，然而他們卻對能否勝任自己的工作，表現出自信，都說可以勝任。

我們的結論是：由於有社交需求之動機，冀望「贏得了他人的尊重，同時在其內心由於對自身價值的滿足而充滿自信。」所以，故宮南院志工是具有相當的熱誠來參與服務的。

5.1.3 教育訓練之結論

按照志願服務法第六條之規定：「志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。」第七條：「志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。」第九條：「為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練。前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。」綜上可知志工之教育訓練，是志願服務運用單位必須依法辦理的；而依志願服務法第十四、十五條所列，教育訓練不但是志工的權利，亦是其應盡之義務。

志工訓練是屬於一個組織或機構內之人員訓練項目中的一種。而何以一個組織或機構內的人員需要接受此種訓練呢？從人力資源管理概念可解釋此一問題。依照人力資源管理之看法，因目的之不同，人員的培訓可分為以下三種類型即：1. 發展，2. 教育，3. 訓練。

1. 發展：

發展，就是要幫助參與培訓者產生新的觀念和想法。雖然培訓的內容不能馬上就使參與的人表現在工作上，然而它卻有可能影響組織或機構的氛圍及文化，並進而影響個人對組織或機構之認同和理念。它主要的重點是在改變態度上，乃是一種改變內部人員之態度及建立其價值觀的一種培訓方式。

2.教育：

教育，乃是以系統性的方法傳授知識、技能與觀念，使參與的人得以提高其基本知能，並使其潛在能力得以激發出來。它的目的主要是在於促進個人成長。

3.訓練：

訓練，是藉由提供參加的人當前所需要之有關能力和知識，或者是使其儲備相關之能力與知識，俾便於其能有效地完成被賦予的任務或將面對之工作。

以上所述三類型人員之培訓概念，於相互之間都會有類似及重疊的地方，所以在人員培訓的過程之中，有時會同時安排具有發展、教育和訓練性質之課程，因此常被統稱為「教育訓練」。

從訪談資料，我們得到的結論是：要加入故宮南院志工分會，必須通過面試、受訓(其中還包括期中、期末考試)、實際帶團考核，是具有一系列完整設計的教育訓練。當然，由於故宮南院成立不久，在一些細節方面(例如：資料的提供)，仍有待加強。

5.1.4 運作情形之結論

國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會組織架構包括：導覽組、學術組、資訊組、關懷組、活動組、總務組及時段班長。每一位志工至少參加其中的一組（可參加超過一組），南院分會設會長、副會長各一人；而每組設有組長，每半天設有時段班長一位。志工服務的時段，則以其時間允許、方便的時段自己選擇。每位志工每週至少一次，每次四個小時，每年至少四十二次須到故宮南院服務。

國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會，隨著故宮南院於民國 104 年 12 月 28 日開幕，亦開始為大眾服務。展望未來，在既有的基礎之上，參考其他博物館之經驗，檢視本身特有之問題，審查自己具有之條件，於不違反相關法令條文之情況下，因地制宜的、適時的，於博採眾議後，檢討改進其缺失，在經過一段時間的考核回饋，使國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會之運作情形，能臻於完美。

5.2 建議

在志工們的參與服務下，所建立起的國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會，在經過歸納、分析、整理訪談資料之後，我們可以得知：故宮志工協會南院分會之志工們，其自我管理的基礎，乃在於故宮南院提供了志工們各種學習的資源，讓志工能在博物館中享有各種社交機會，並於志願服務的舞臺上獲得成就感。因此之故，志工們才願意主動投入各項管理服務工作。目前志工人力已大致能滿足其需求，故宮南院未來若能從學習、社交與自我實踐三方面著手提升志工價值，滿足其需求，則志工們參與服務之動機將更強烈、熱誠將更充滿，南院分會運作將更順暢完美。

參考文獻

一、中文部分

1. 王麗容（1992）。《方案設計在志願服務中的運用》。志願服務專業訓練教材之八。台北：台北市志願服務協會。
2. 朱美珍（2005）。《93年國內青年參與志願服務及服務學習現況調查》。台北：行政院青輔會。
3. 朱麗蓉（2004）。〈志願服務法執行之研究——以台南市祥和計畫社會福利類志工隊為例〉。南華大學非營利事業管理研究所碩士論文。
4. 江亮演（2001）。〈日本志願服務的現狀與特色〉。《社區發展季刊》，93，頁236-244。
5. 吳美慧、吳春勇、吳信賢（1995）。《義工制度的理論與實施》。台北：心理出版社。
6. 江明修（2003）。《志工管理》。台北：智勝。
7. 伊莉莎白與大衛著，張美惠譯（2006）。《用心去活——生命的十五堂必修課》。台北：張老師出版社。
8. 呂朝賢（2002）。〈對我國志願服務法的若干反思與建議〉。《台大社會工作學刊》，7，頁203-241。
9. 李芳銘（1998）。〈志願工作者對督導認知及其滿意程度之研究〉。東海大學社工研究所碩士論文。
10. 李宗派（2005）。〈各國志願服務推展現況與趨勢〉。《激發參與意願推展全民志工會議手冊》（7-40）。台北：中華救助總會。
11. 李政恩（2000）。〈宗教性志願侍奉與非營利組織研究：以台灣慈濟功德會與韓國純福音教會為例〉。政治大學社會研究所碩士論文。
12. 李瑞金（2005）。〈各國志願服務推展現況與趨勢〉。《激發參與意願推展全民志工會議手冊》（43-49）。台北：中華救助總會。
13. 李鍾元（1993）。《建立文化機構義工制度之研究》。台北：行政院文建會。
14. 利明坤（2001）。〈志願服務推動之探討——以台中市志工隊為例〉。東海

大學社工研究所碩士論文。

15. 林明杰、張英陣（2000）《工商企業輔導服務推廣計畫——中小企業榮譽指導員制度推動策略研究專案計畫》。台北：中華民國管理科學學會。
16. 林東泰、林勝義、陳金貴、楊孝滌（1997）。《青年對志願服務的看法民意調查報告》。台北：行政院青輔會。
17. 林勝義（1986）。《激勵理論在社會福利行政上之應用——兩因素工作滿足理論調查研究》。新竹：楓城出版社。
18. 林勝義（1990）。《建立社教機構義工制度之研究》。台北：教育部社教司。
19. 林勝義（1994a）。〈國內志願服務整體規劃——全國性義工調查綜析〉。《社區發展季刊》，65，頁 11-16。
20. 林勝義（1994b）。〈志願服務與社會教育〉。《社區發展季刊》，67，頁 339-342。
21. 林勝義（1996）。〈如何塑造服務文化——健全志願服務制度〉。《迎向二十一世紀志願服務會議實錄》，(155-165)。台北：中華民國志願服務協會。
22. 林勝義（1997a）。〈志工的生涯規劃〉。《社教資料雜誌》，232，頁 1-2。
23. 林勝義（1997b）。〈志願服務的教育訓練〉。《社區發展季刊》，78，頁 14-18。
24. 林勝義（1998）。〈公共圖書館義工資源的開發與訓練〉。《台北市立圖書館館訊》，16 (2)：1-7。台北：台北市立圖書館。
25. 林勝義（2000）。〈志願服務立法之芻議〉。《強化志願服務功能分區研討會手冊》，(5-13)。台北：中華民國志願服務協會。
26. 林勝義（2001a）。〈國內志願服務教育訓練之評鑑〉。《社區發展季刊》，93，頁 213-215。
27. 林勝義（2001b）。〈臨終關懷與志願服務〉。《社區發展季刊》，96，頁 46-53。
28. 林勝義（2001c）。〈如何強化志願服務教育訓練〉。《2001 國際志工年全國志願服務高峰會議會議手冊》，(9-13)。台北：中華民國志願服務協會。
29. 林勝義（2002a）。《服務學習指導手冊》。台北：行政院青輔會。
30. 林勝義（2002b）。〈志願服務倫理〉。《志願服務基礎教育訓練教材》（58-

- 76)。台北：內政部、中華民國志願服務協會。
31. 林勝義（2003a）。〈社會資源及志願服務〉。《社會福利類志工特殊訓練教材》（61-76）台北：內政部。
 32. 林勝義（2003b）。〈圖書館義工教育訓練模式之分析〉。《台北市立圖書館館訊》（20）4：14-23。
 33. 林勝義（2004）。〈人力運用與社區照顧〉。《志願服務與社區照顧國際研討會論文集》（45-48）。台南：台南市基督教青年會社會福利基金會。
 34. 林勝義（2005a）。〈志願服務的意涵與未來發展〉。《非營利組織培力指南》，3，頁 79-90。台北：行政院青輔會。
 35. 林勝義（2005b）。〈如何塑造志願服務文化〉。《社會福利類志工領導訓練教材》（205-225）台北：內政部。
 36. 林勝義（2005c）。〈志工台灣的理念及其實現〉。《激發參與意願推展全民志工會議手冊》，（89-94）。台北：中華救助總會。
 37. 林勝義（2006a）。〈青少年服務學習之內涵〉。《青少年服務學習研討會手冊》（7-10）。台北：台北市敦安社會福利基金會。
 38. 林勝義（2006）。《志願服務與志工管理》。台北：五南。
 39. 林勝義、施教裕（2000）。《推動社會福利社區化實務工作手冊——社區組織參與》。台北：內政部。
 40. 林勝義（2017）。《志願服務與志工管理》。台北：五南。
 41. 林萬億（2002）。《當代社會工作——理論與實務》。台北：五南。
 42. 張青芬（2004）。《92年國內青年從事志願服務暨服務學習現況調查》。台北：行政院青輔會。
 43. 張英陣（1997）。〈激勵措施與志願服務的持續〉。《社區發展季刊》，78，頁 54-64。
 44. 張英陣（2000）。《志願服務倫理》。內政部（編），《志願服務專業教材Ⅱ——進階訓練》（4.1-4.28）。台北：內政部。
 45. 張英陣（2001）。《公部門運用志工之現況研究報告》。台北：行政院青輔會。
 46. 張英陣（2004a）。《世界主要國家志願服務推展現況與策略之研究》。台

- 北：內政部。
47. 張英陣（2004b）。〈志工團隊的統合及協調〉。內政部、中華民國志願服務協會（同編），《社會福利類志工成長訓練教材》（96-114）。台北：內政部。
 48. 張美美（2005）。〈台北市執行志願服務法之情形及修法建議〉。《激發參與意願推展全民志工會議手冊》（69-73）。台北：中華救助總會。
 49. 張添洲（1997）。《生涯發展與規劃》。台北：五南。
 50. 徐震、林萬億（1983）。《當代社會工作》。台北：五南。
 51. 袁筱麗（1996）。〈各國法案簡介——志願服務法〉。《國會圖書館館訊》，(2)：1,123-135。
 52. 萬育維（2001）。〈志願服務的誘因與倫理〉。中華志願服務工作人員協會（編），《如何落實志願服務法研討會會議實錄》（73-77）。台北：該會。
 53. 連加恩（2004）。《愛呆西非連加恩——攝氏 45 度下的小醫生手記》。台北：圓神。
 54. 陳金貴（1994）。《美國非營利組織的人力資源管理》。台北：瑞興圖書公司。
 55. 陳金貴（2001）。〈志願服務的未來發展〉。《國際志工年公部門推動志願服務研習會手冊》，（87-90）。台北：行政院人事行政局。
 56. 陳金貴（2002）。〈志願服務的內涵〉。《志願服務基礎訓練教材》（27-44）。台北：內政部。
 57. 陳金貴（2004）。〈志工團隊的統合及協調〉。內政部、中華民國志願服務協會（同編），《社會福利類志工成長訓練教材》（78-95）。台北：內政部。
 58. 陳芳姿（2003）。《一個老人福利社區的營造》。台北：行政院文建會。
 59. 陳武雄（2004）。《志願服務理念與實務》。台北：揚智。
 60. 陳佩如（2001）。《兒童安寧療護之志願服務方案》。蔡漢賢（編）。《關心兒童的志願服務短線及人之幼的在開拓》（284-294）。台北：中華社會行政協會。
 61. 陳榮基（2000）。《臨終者的權利——夏花與秋葉》。凱斯勒著，林貞吟譯（2000）。《臨終關懷》（7-10）。台北：商流文化事業。

62. 陳淑貞（1999）。〈文化義工生涯規畫之研究〉。臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
63. 黃一峰、何慧青（志工之績效管理）。江明修主編，《志工管理》（173-188）。台北：智勝文化。
64. 黃天中（1988）。《臨終關懷理論與發展》。台北：業強出版社。
65. 黃皇凱（1997）。《非營利組織人力資源管理個案研究——以高雄市文教基金會為例》，中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
66. 黃源協（2003）。《社會工作管理》。台北：揚智。
67. 黃深勳（1996）。《行銷管理》。台北：國立空中大學。
68. 黃旒濤（2004）。〈志願服務方法與技巧〉。《社會福利類志願服務特殊訓練教材》（26-38）。台北：內政部。
69. 陸光（1994）。〈我國志願服務推展之過去、現在及未來〉。《社區發展季刊》，65，頁 4-10。
70. 陸宛蘋（2001）。《非營利組織的人力資源規劃與管理》。蕭新煌（主編）。《非營利部門組織與運作》（205-226）。台北：巨流。
71. 畢德士、華特曼著，胡瑋珊譯（2005）。《追求卓越：探討成功企業的特質》。台北：天下文化。
72. 曾中明（2005）。〈志願服務法實務執行現況說明〉。《激發參與意願推展全民志工會議手冊》（65-68）。台北：中華救助總會。
73. 曾華源（1992）。〈督導志願工作者的原則與技巧〉。《志願服務專業訓練教材之七》（27-44）。台北：台北市志願服務協會。
74. 曾華源（2004）。〈志願服務方法與技巧〉。《社會福利類志願服務特殊訓練教材》（6-25）。台北：內政部。
75. 曾華源、曾騰光（2003）。《志願服務概論》。台北：揚智文化。
76. 凱斯勒著，林貞吟譯（2000）。《臨終關懷》。台北：商流文化事業。
77. 湖中鴨（1993）。〈談志願服務人員的參與動機〉。《社會福利月刊》，82，頁 25-29。
78. 葉良琪（1999）。〈醫院志願服務管理內在動態系統之研究——以國立成功大學附設醫院為例〉。暨南國際大學社會政策與社會工作學系碩士論文。

79. 葉肅科（2001）。〈澳洲志願服務的發展〉。《社區發展季刊》。93，頁 255-271。
80. 賴兩陽（2002）。〈志願服務的內涵〉。《志願服務基礎訓練教材》（7-26）。台北：內政部。
81. 賴兩陽（2004）。〈志願服務法規：理念與規範〉。《志願服務與民主社會研討會論文集》（37-47）。台北：東吳大學。
82. 楊淑玲（1996）。〈台北市義勇消防大隊義工制度之研究〉。國立政治大學公共行政研究所碩士論文。
83. 潘中道（1997）。〈志願服務的人力組織與運作〉。《社區發展季刊》，78，頁 48-53。
84. 潘正德（2003）。《諮商理論、技術與實務》。台北：心理出版社。
85. 楊集濤（1994）。《甄選人才的有效方法》。梁偉康、黃玉明（編）。《社會服務機構管理新知》（183-193）。香港：集賢社。
86. 劉墉（1996）。《抓住心靈的震顫》。台北：水雲齋。
87. 劉香梅（1997）。〈推展志願服務的困境與展望〉。《社區發展》，78，頁 73-77。
88. 劉香梅（2001a）。〈志願服務獎勵表揚之我見〉。《社區發展》，93，頁 200-205。
89. 劉香梅（2001b）。〈志願服務的誘因與倫理〉。中華志願服務工作人員協會（編），《如何落實志願服務法研討會會議實錄》（79-86）。台北：該會。
90. 劉淑芬（2001）。《慈悲清靜——佛教與中古社會生活》。台北：三民。
91. 劉淑華（2000）。〈大德病房實習心得〉。台北榮總社工組志工隊（編）。《榮總志工》，11。台北：榮民總醫院。
92. 歐育誠（2001）。〈公部門運用志工之策略〉。《國際志工年公部門推動志願服務研習會手冊》（33-36）。台北：行政院人事行政局。
93. 熊智銳（2000）。〈甘願當志工、健康福自來〉。蔡宜津、鄭純宜、桂雅文等譯，《幫幫忙——義工管理求救指南》（3-4）。台北：五觀藝術管理有限公司。
94. 鄭勝分（2003）。〈志工之法制議題〉。江明修主編，《志工管理》（47-

- 96)。台北：智勝。
95. 鄭貴夏主編（1994）：《志工樂——服務心得寫作比賽得獎作品專輯》。南投：台灣省政府社會處。
96. 鄭錫鏜（2003）。〈志工之領導議題〉。江明修主編，《志工管理》（23-46）。台北：智勝。
97. 鄭讚源（2003）。《台北市市民參與志願服務之探討》。台北市政府委託研究。
98. 鄧佩瑜（1996）。〈非營利機構的經營與管理——兼談志工運用與管理〉。《85年度文化機構義工幹部研習會成果報告》（11-19）。台北：行政院文建會。
99. 蔡漢賢（1996）。〈擴大民間參與、促進社會福利〉。《志願服務論見選集》，（16-26）。台北：中華民國志願服務協會。
100. 蔡漢賢編（2001）。《關心兒童的志願服務——及人之幼的再開拓》。台北：中華社會行政學會。
101. 蔡漢賢（2004）。《志願服務十二講》。台北：中華社會行政學會。
102. 蔡漢賢（2005）。〈愛深責切：對我國志願服務法的檢討與建議〉。《激發參與意願推展全民志工會議手冊》（55-64）。台北：中華救助總會。
103. 謝碧玉（2003）。〈志工人生〉。長庚醫院基隆分院社會志工隊（編）：《采河》3，頁36。
104. 台南市志願服務協會編（2000）。《府城溫馨情——89年度志工徵文比賽專輯》。台南：台南市政府。
105. 行政院文化建設委員會（1997）。《八十六年全國文化機構義工業務研討會會議紀錄》。台北：行政院文建會。
106. 行政院主計處（2002）。台灣地區國民生活狀況的調查。
107. 國立自然科學博物館（1996）。八十五年度文化機構義工幹部研習會成果報告。
108. 董事基金會（2004）。《幸福的模樣——農村志工服務&侍親故事》。台北：董事基金會。
109. 陽光社會福利基金會（2005），九十四年度績優志工團隊推薦報告。
110. 慈濟醫院（1998）。《快樂志工行——慈濟醫院菩薩行履》。花蓮：慈濟文

化志業中心。

111. Brown & Bourne 著，江盈誼等譯（2000）。《社工督導》。台北：學富文化事業。
112. Egan 著，鐘瑞麗譯（2004）。《助人歷程與技巧——有效能的助人者》。台北：雙葉書廊。
113. McCurleryf & Lynch,著，李淑珺譯（2000）。《志工實務手冊》。台北：張老師文化事業。
114. Skidmore 著，蔡啟源譯（1998）。《社會工作行政》。台北：雙葉書廊。
115. 高淑清（2008）。《質性研究的 18 堂課—首航初探之旅》。高雄：麗文文化事業股份有限公司。
116. 高淑清（2008）。《質性研究的 18 堂課—揚帆再訪之旅》。高雄：麗文文化事業股份有限公司。
117. 蔡漢賢（1986）。《志願服務工作手冊》。台北：中華民國社區發展研究訓練中心印行。
118. 蕭淑美編輯，詹慕如譯（2016）。《世界の博物館》。台中：暢談國際文化事業股份有限公司。

二、英文部分

1. Billis, D. & Harris, M. (1996) Voluntary Agencies : Challenges of Organization and Management. London : Macmillan Press.
2. Bode, I. (2003) . A new agenda for European charity : Catholic welfare and organizational change in France and German. Voluntas : International journal of voluntary and nonprofit organization, 14 (2) ,205-225.
3. Cnaan, R. A., Femida, H. & Margaret, W. (1996) . Defining who is a volunteer : Conceptual and empirical consideration. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 25 (3) , 364-383.
4. Dunn, P.C. (1995) . Volunteer management. In Encyclopedia of Social Work (19th) . PP.2483-2490.
5. Ellis, S.J. & Noyes, K.K. (1990) . By the people : A history of American as volunteers (re. ed.) . San Francisco : Jossey-Bass.Publisher.
6. Fischer, L.R. & Schaffer, K. B. (1993) . Older volunteers-A guide to research and practice. Newbury Park, California : Sage Publications.
7. Heiderich, K. W. (1991) . Working with volunteers : In Employee services and recreation programs. Champaign, IL : Sagamore Publishing, Inc.
8. Jacobson, A. (1990) . Volunteer management handbook for effective development of volunteer programs. Kansas City, Missouri : Ann Jacobson and Associates.
9. Lucas, C. P. M. Mejjs. (1996) . Management is not always the right word. The Journal of Volunteer Administration, 9 (3) , 25-31.
10. Macduff, N. L. (1993) . Volunteer recruiting : A marketing approach. Walla Walla, MBA Publishing.
11. Martin, L., & Kettner, P. (1996) . Measuring the performance of human service programs. Thousand Oaks, CA : Sage.
12. Naylor, H. H. (1992) . Behind managing volunteers. The Journal of Volunteer Administration, 11 (1) , 2-4.
13. Oster, S. M. (1995) . Strategic management for nonprofit organization : Theory

- and case. NY : Oxford.
14. Robbins, S. (1996) .Management. New York : Hall.
 15. Senge, P. M. (1990) . *The fifth discipline* : The Art and practice of the learning organization. NY : Doubleday/Currency.
 16. Skidmore, R. A. (1995) . Social work abministration : Dynamic management and human relationship. Boston : Allyn & Bacon.
 17. Sokolowski and Associates (1999) Global Civil Society : Dimensions of the Nonprofit Sector. Bultimore, MD : The Johns Hopkins Center for Civil Society Studies.
 18. Smith, D.H. (1982) Altruism, volunteer, and volunteerism. Journal of Voluntary Action Research, 10 (1) , pp21-36.
 19. Smith, J. D. (1996) Should volunteers be managed ? in D. Bills and Harris, M., (eds.) Voluntary agencies : Challenges of organization & management. (pp. 187-199) . London : Macmillan.
 20. Wellins, R. S., Byham, W. C. & Wilson, J. M. (1991) Empowered teams : creating self-directed word groups that improve quality, productiority, and participation. San Francisco : Jossey-Bass.
 21. Weinbach, R. W. (1998) The social worker as manager : A practical guide to success, (3rd ed.) , Boston : Allyn and Bacon.
 22. Zeithaml, V. A. & Mary J.B. (1996) Service marketing. McGraw-Hill.
 23. Points of Light Foundation (2001) Family matters : Engaging families in community- oriented volunteering. ([http : //www.points of light.org/family matters/family- matters-about as.html](http://www.points of light.org/family matters/family- matters-about as.html)) (2001.12.11)
 24. United Nations Volunteers (1999) The international year of volunteers. [http : //www. iyu2000.org/iyv-eng/policy/unitednations/supporting-docs/soc.rec.htm](http://www. iyu2000.org/iyv-eng/policy/unitednations/supporting-docs/soc.rec.htm). (2002.5.20)

構 面	訪 談 問 題
參 與 動 機	1. 受訪人擔任志工時的動機？
	2. 為何選擇故宮南院擔任志工？
	3. 最吸引受訪人之志工福利為何？ 此福利是否有助於完成工作任務？
	4. 受訪人認為志工隊的特色有哪些？ 或是最喜歡志工隊的地方為何？ 覺得志工隊可以再加強的地方為何？
服 務 熱 誠	5. 受訪人擔任志工的工作經歷？
	6. 工作中所遇到的困難為何？ 成就感又為何？
	7. 受訪人對志工隊目前工作有何意見？
	8. 對志工隊之未來發展有何看法？ 自己覺得在志工隊的工作能否勝任？
培 育 訓 練	9. 受訪人如何通過甄選進入志工隊？
	10. 故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？
	11. 受訪人還曾經受過哪些與志工相關之培訓、研習與考核？
	12. 故宮南院提供的資料與培訓課程是否足夠？對考核辦法有何不同的意見？

運 作 情 形	13. 受訪人目前之志工工作內容為何？
	14. 需要和哪些單位協調配合？
	15. 館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？
	16. 請比較現在與剛加入時，志工隊的變化？非志工業務 館員與志工間之互動如何？是否希望能有更多的互 動機會？



附錄二

故宮南院志工訪談大綱

構面	訪談問題	重點分析	問題研究
一、參與動機	1. 受訪人擔任志工的動機？ 2. 為何選擇故宮南院擔任志工？ 3. 最吸引受訪人之志工福利為何？ 此福利是否有助於完成工作任務？ 4. 受訪人認為志工隊的特色有哪些？ 或是最喜歡志工隊的地方為何？ 覺得志工隊可以再加強的地方為何？	志 工 個 人 因 素	志 工 隊 組 織 運 行 狀 況
二、服務熱誠	5. 受訪人擔任志工的工作經歷？ 6. 工作中所遇到的困難為何？ 成就感又為何？ 7. 受訪人對志工隊目前的工作有何意見？ 8. 對志工隊之未來發展有何看法？ 9. 自己覺得在志工隊的工作能否勝任？	志 工 個 人 因 素	志 工 隊 組 織 運 行 狀 況

<p>三、 培 育 訓 練</p>	<p>10. 受訪人如何通過甄選進入志工隊？</p> <p>11. 故宮南院如何對新進志工施行培訓與考核？</p> <p>12. 受訪人曾受過那些培訓、研習與考核？</p> <p>13. 館方提供的資料與培訓課程是否足夠？</p> <p>14. 對考核辦法有何不同的意見？</p>	<p>培訓 與 考核</p>	<p>志工隊 培訓考 核情形</p>
<p>四、 運 作 情 形</p>	<p>15. 受訪人目前之志工工作服務內容為何？</p> <p>16. 需要和哪些單位協調配合？</p> <p>17. 館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？</p> <p>18. 請比較現在與剛加入之時，志工隊的變化？</p> <p>19. 非志工業務館員與志工間之互動如何？是否希望能有更多的互動機會？</p>	<p>溝通協調</p>	<p>志 工 隊 內 部 組 織 文 化</p>

附錄三 故宮南院志工隊志工訪談逐字稿整理

訪談編號：A

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 10 月 15 日

訪談地點：志工休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p><u>我是因為有認識的朋友，他們已經先在故宮南院當志工了，也就是因為這些朋友的推薦，我才選擇到故宮南院擔任志工，也是有想多認識結交一些朋友，這些就是我到故宮南院來當志工的主要動機。</u></p>	<p>我是因為朋友的推薦才選擇到故宮南院擔任志工，也是有想多認識結交一些朋友，這些就是我到故宮南院來當志工的主要動機。(A-1-1-1)</p>
<p>2. 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p><u>我認為到故宮南院服務，最大的好處就是能夠免費看展；由於展看多了，很自然的就會對古文物有更多的認識，而日積月累長久的薰陶下，自己的內涵也就越來越深廣，這對展場之導覽解說，及對工作的積極投入，將會有莫</u></p>	<p>到故宮南院服務，最大的好處就是能夠免費看展；由於展看多了，很自然的就會對古文物有更多的認識，而日積月累長久的薰陶下，自己的內涵也就越來越深廣，這對展場之導覽解說，及對工作的積極投入，將會有莫大的助益。(A-1-2-1)</p>

<p>大的助益。</p>	
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？ 到故宮志工協會南院分會這裡當志工，<u>我最喜歡志工們所展現的熱情與和善，使我工作起來有動力。</u></p>	<p>我最喜歡志工們所展現的熱情與和善，使我工作起來有動力。(A-1-3-1)</p>
<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？ <u>我覺得應該要多加強平時的聯誼，使得彼此能夠更了解對方，也更能夠團在一起。</u></p>	<p>我覺得應該要多加強平時的聯誼，使得彼此能夠更了解對方，也更能夠團在一起。(A-1-4-1)</p>
<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？ 我個人擔任志工經歷還好！<u>不算是很多，大約是2年。到故宮南院來當志工，對我而言，算是最重要的工作經歷。</u></p>	<p>經歷還好！不算是很多，大約是2年。到故宮南院來當志工，對我而言，算是最重要的工作經歷。(A-2-1-1)</p>
<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？ 最困難的嘛？<u>是在對於有關遊客的協調與調和工作上，即關於入館時間、人數、導覽等工作上，常會碰到一些困難。</u></p>	<p>在對於有關遊客的協調與調和工作上，即關於入館時間、人數、導覽等工作上，常會碰到一些困難。(A-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？ <u>工作上能夠勝任愉快、駕輕就</u></p>	<p>工作上能夠勝任愉快、駕輕就熟，會很</p>

<p><u>熟，會很有成就感。</u></p>	<p>有成就感。(A-2-3-1)</p>
<p>4. 請問您自己覺得在南院分會的工作能否勝任？ <u>我覺得對於南院分會的工作，我可以勝任。</u></p>	<p>對於南院分會的工作，我可以勝任。 (A-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p> <p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？ <u>我是經由朋友推薦告知，而後自己決定報名參加故宮南院分會的。</u></p>	<p>我是經由朋友推薦告知，而後自己決定報名參加故宮南院分會的。(A-3-1-1)</p>
<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？ <u>新進志工依故宮南院培訓計畫，有相應的課程以資訓練，並有實施考核。</u></p>	<p>新進志工依故宮南院培訓計畫，有相應的課程以資訓練，並有實施考核。(A-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？ <u>若提供的資料能更詳細，那是最好的了。</u></p>	<p>若提供的資料能更詳細，那是最好的了。(A-3-3-1)</p>
<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？ <u>對於故宮南院現行志工考核辦法，我可以接受。</u></p>	<p>對於故宮南院現行志工考核辦法，我可以接受。(A-3-4-1)</p>

<p>四、運作情形</p> <p>1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？</p> <p><u>我在南院分會的工作內容為：服務遊客及問答。</u></p>	<p>我在南院分會的工作內容為：服務遊客及問答。(A-4-1-1)</p>
<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？</p> <p><u>我的工作較單純，不需要和其他單位協調配合。</u></p>	<p>我的工作較單純，不需要和其他單位協調配合。(A-4-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？</p> <p><u>館方每年會舉辦年度志工大會，每月舉辦生日會。</u></p>	<p>館方每年會舉辦年度志工大會，每月舉辦生日會。(A-4-3-1)</p>
<p>4. 請您比較現在與剛加入之時，志工隊的變化？</p> <p><u>在志工隊裡，大家一直像家人一樣親近。</u></p>	<p>在志工隊裡，大家一直像家人一樣親近。(A-4-4-1)</p>
<p>5. 您認為非志工業務館員與志工間之互動如何？</p> <p><u>我與館方非志工業務館員之間無太多互動。</u></p>	<p>我與館方非志工業務館員之間無太多互動。(A-4-5-1)</p>

訪談編號：B

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 10 月 22 日

訪談地點：志工休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p>之前我是公務員，<u>我當了 30 年公務員，退休後為了消磨時間，才來這裡擔任志工。因為還對文物有興趣，所以選擇到故宮南院來當志工。</u></p>	<p>我當了 30 年公務員，退休後為了消磨時間。(B-1-1-1)</p> <p>因為還對文物有興趣，所以選擇到故宮南院來當志工。(B-1-1-2)</p>
<p>2. 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p><u>我們志工為自發性服務工作，是志願服務者，所以來此工作不求回報。</u></p>	<p>我們志工為自發性服務工作，是志願服務者，所以來此工作不求回報。(B-1-2-1)</p>
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？</p> <p>大家相處不錯！<u>在這兒大家彼此沒利害關係，大夥兒一家親。</u></p>	<p>在這兒大家彼此沒利害關係，大夥兒一家親。(B-1-3-1)</p>

<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？</p> <p><u>還好，志工分會目前情形大致還好，都可以接受。</u></p>	<p>還好，志工分會目前情形大致還好，都可以接受。(B-1-4-1)</p>
<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？</p> <p><u>因為之前長期在公務機關服務，所以我有公務員年資 30 年，孩子大學畢業後，比較有時間來當志工，算算也有將近 10 年的志工經歷了。在當了 30 年公務員之後，現在應該是對社會有所回饋的時候了。</u></p>	<p>我有公務員年資 30 年，孩子大學畢業後，比較有時間來當志工，算算也有將近 10 年的志工經歷了。(B-2-1-1)</p> <p>在當了 30 年公務員之後，現在應該是對社會有所回饋的時候了。(B-2-1-2)</p>
<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？</p> <p><u>面對陌生人，是我在心理上本能的障礙，也是我常會遭遇的困難；這可能和我的內向個性有關。</u></p>	<p>面對陌生人，是我在心理上本能的障礙，也是我常會遭遇的困難；這可能和我的內向個性有關。(B-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？</p> <p><u>能為群眾服務，雖然大家彼此陌生、不認識，但從中獲得的認同喜樂，是我最大的快樂，這就是我的成就感。</u></p>	<p>能為群眾服務，雖然大家彼此陌生、不認識，但從中獲得的認同喜樂，是我最大的快樂，這就是我的成就感。(B-2-3-1)</p>

<p>4. 請問您自己覺得在南院分會的工作能否勝任？</p> <p><u>我可以勝任志工分會的工作。</u></p>	<p>我可以勝任志工分會的工作。(B-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p> <p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？</p> <p><u>甄選嗎？我是依故宮南院的規定，經過其相關甄選程序，才得以進入志工分會服務的。</u></p>	<p>我是依故宮南院的規定，經過其相關甄選程序，才得以進入志工分會服務的。(B-3-1-1)</p>
<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？</p> <p><u>新進志工有適時訓練課程與評核，使其能適應本職工作。</u></p>	<p>新進志工有適時訓練課程與評核，使其能適應本職工作。(B-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？</p> <p><u>館方提供的資料與培訓課程，對我而言是足夠的。</u></p>	<p>館方提供的資料與培訓課程，對我而言是足夠的。(B-3-3-1)</p>
<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？</p> <p><u>對考核辦法，我無意見。</u></p>	<p>對考核辦法，我無意見。(B-3-4-1)</p>
<p>四、運作情形</p> <p>1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？</p> <p><u>我的工作內容為：值班。</u></p>	<p>我的工作內容為：值班。(B-4-1-1)</p>

<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？</p> <p><u>工作上不用與其他單位配合。</u></p>	<p>工作上不用與其他單位配合。(B-4-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？</p> <p><u>有舉辦相關的聯誼、表揚活動。</u></p>	<p>有舉辦相關的聯誼、表揚活動。(B-4-3-1)</p>
<p>4. 請您比較現在與剛加入之時，志工隊的變化？</p> <p><u>從我來到志工分會至今，分會都有如一個大家庭。</u></p>	<p>從我來到志工分會至今，分會都有如一個大家庭。(B-4-4-1)</p>
<p>5. 您認為非志工業務館員與志工間之互動如何？</p> <p><u>我和館方人員沒有什麼互動。</u></p>	<p>我和館方人員沒有什麼互動。(B-4-5-1)</p>

訪談編號：C

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 10 月 29 日

訪談地點：志工休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p><u>因為故宮南院離我家近，而且也想要服務大眾、認識朋友和自我充實。</u></p>	<p>因為故宮南院離我家近，而且也想要服務大眾、認識朋友和自我充實。(C-1-1-1)</p>
<p>2. 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p><u>無福利。</u></p>	<p>無福利。(C-1-2-1)</p>
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？</p> <p><u>互助合作、友善，是我最喜歡志工分會的地方。</u></p>	<p>互助合作、友善，是我最喜歡志工分會的地方。(C-1-3-1)</p>
<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？</p> <p><u>我個人覺得大家都談得來，感覺不錯！能維持這樣就很好了，不需要再加強什麼了。</u></p>	<p>我個人覺得大家都談得來，感覺不錯！能維持這樣就很好了，不需要再加強什麼了。(C-1-4-1)</p>

<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？</p> <p><u>這是第一次來當志工，可以說是從零開始，到現在約為6個月年資，之前無任何志工工作經驗。</u></p>	<p>這是第一次來當志工，可以說是從零開始，到現在約為6個月年資，之前無任何志工工作經驗。(C-2-1-1)</p>
<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？</p> <p><u>要勝任本身工作，須投入時間研讀，以充實知識能力；但因目前尚有其他事要忙，沒有多餘的時間。</u></p>	<p>要勝任本身工作，須投入時間研讀，以充實知識能力；但因目前尚有其他事要忙，沒有多餘的時間。(C-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？</p> <p><u>在導覽解說時，能得到參觀者的掌聲，是最有成就感的時刻。</u></p>	<p>在導覽解說時，能得到參觀者的掌聲，是最有成就感的時刻。(C-2-3-1)</p>
<p>4. 請問您自己覺得在南院分會的工作能否勝任？</p> <p><u>志工人數不足，應增加之；目前工作情況，我是尚能勝任。</u></p>	<p>志工人數不足，應增加之；目前工作情況，我是尚能勝任。(C-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p> <p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？</p> <p><u>我是依照故宮南院的規定，經過受訓、考試通過後，才得以進入故宮南院志工分會。</u></p>	<p>我是依照故宮南院的規定，經過受訓、考試通過後，才得以進入故宮南院志工分會。(C-3-1-1)</p>

<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工 實施培訓與考核？ <u>故宮南院對於新進志工，有訓練 課程與實際考核。</u></p>	<p>故宮南院對於新進志工，有訓練課程與 實際考核。(C-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課 程是否足夠？ <u>資料之提供及課程培訓應提早， 讓導覽志工有充足時間準備。</u></p>	<p>資料之提供及課程培訓應提早，讓導覽 志工有充足時間準備。(C-3-3-1)</p>
<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意 見？ <u>關於考核辦法，我沒有不同的意 見。</u></p>	<p>關於考核辦法，我沒有不同的意見。 (C-3-4-1)</p>
<p>四、運作情形</p>	
<p>1. 請問您目前之志工工作服務內容 為何？ <u>我的工作內容以導覽居多。</u></p>	<p>我的工作內容以導覽居多。(C-4-1- 1)</p>
<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪 些單位協調配合？ <u>沒有需要與其他單位配合。</u></p>	<p>沒有需要與其他單位配合。(C-4-2- 1)</p>
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、 聯誼及表揚等活動？ <u>館方有舉辦一些相關的座談、聯 誼及表揚活動。</u></p>	<p>館方有舉辦一些相關的座談、聯誼及表 揚活動。(C-4-3-1)</p>

<p>4. 請您比較現在與剛加入之時，志 工隊的變化？</p> <p><u>志工分會志工彼此能互助，有如 一大家庭。</u></p>	<p>志工分會志工彼此能互助，有如一大家 庭。(C-4-4-1)</p>
<p>5. 您認為非志工業務館員與志工間 之互動如何？</p> <p><u>非志工業務館員與志工間之互動 不多，可再增加。</u></p>	<p>非志工業務館員與志工間之互動不多， 可再增加。(C-4-5-1)</p>



訪談編號：D

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 11 月 5 日

訪談地點：志工休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p><u>想要認識朋友，並且由於離家近、時間易配合，這些就是促使我到故宮南院當志工的動機。</u></p>	<p>想要認識朋友，並且由於離家近、時間易配合，這些就是促使我到故宮南院當志工的動機。(D-1-1-1)</p>
<p>2 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p><u>故宮南院沒有志工福利。</u></p>	<p>故宮南院沒有志工福利。(D-1-2-1)</p>
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？</p> <p><u>當班的伙伴之間，相處融洽。</u></p>	<p>當班的伙伴之間，相處融洽。(D-1-3-1)</p>
<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？</p> <p><u>大家在一起工作，不分彼此、相互幫忙、互相激勵，難得的和諧融洽氣氛，沒什麼要求了。</u></p>	<p>大家在一起工作，不分彼此、相互幫忙、互相激勵，難得的和諧融洽氣氛，沒什麼要求了。(D-1-4-1)</p>
<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？</p> <p><u>我之前無任何志工工作經驗到南院分會已 9 個月了。</u></p>	<p>我之前無任何志工工作經驗，到南院分會已 9 個月了。(D-2-1-1)</p>

<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？</p> <p><u>沒有遇到什麼困難。</u></p>	<p>沒有遇到什麼困難。(D-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？</p> <p><u>我來此的時間不長，還有許多要學的，還談不上有什麼成就感。</u></p>	<p>我來此的時間不長，還有許多要學的，還談不上有什麼成就感。(D-2-3-1)</p>
<p>4. 請問您自己覺得在南院分會的工作能否勝任？</p> <p><u>在志工分會的工作方面，我可以勝任。</u></p>	<p>在志工分會的工作方面，我可以勝任。(D-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p>	
<p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？</p> <p><u>在得知故宮南院需要志工後，我便報名參加志工分會並通過其考核，因而得以成為一名合格的志工。</u></p>	<p>在得知故宮南院需要志工後，我便報名參加志工分會並通過其考核，因而得以成為一名合格的志工。(D-3-1-1)</p>
<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？</p> <p><u>對於新進志工，是須受訓及考評的。</u></p>	<p>對於新進志工，是須受訓及考評的。(D-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？</p> <p><u>我覺得館方提供的資料與培訓課程，仍然不夠！</u></p>	<p>我覺得館方提供的資料與培訓課程，仍然不夠！(D-3-3-1)</p>

<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？</p> <p><u>我認為要加強考核。</u></p>	<p>我認為要加強考核。(D-3-4-1)</p>
<p>四、運作情形</p> <p>1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？</p> <p><u>在南院分會的工作內容，我的是值班。</u></p>	<p>在南院分會的工作內容，我的是值班。(D-4-1-1)</p>
<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？</p> <p><u>沒有與其他單位配合的需要。</u></p>	<p>沒有與其他單位配合的需要。(D-4-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？</p> <p><u>有舉辦志工大會、慶生會等活動。</u></p>	<p>有舉辦志工大會、慶生會等活動。(D-4-3-1)</p>
<p>4. 請您比較現在與剛加入之時，志工隊的變化？</p> <p><u>志工分會一直都能保持團隊合作、互幫彼此的優良傳統。</u></p>	<p>志工分會一直都能保持團隊合作、互幫彼此的優良傳統。(D-4-4-1)</p>
<p>5. 您認為非志工業務館員與志工間之互動如何？</p> <p><u>我們之間沒有互動。</u></p>	<p>我們之間沒有互動。(D-4-5-1)</p>

訪談編號：E

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 11 月 12 日

訪談地點：志工休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p><u>喜歡文物、打發時間、交朋友，而且剛好這邊有缺志工，我就這樣來這邊做志工。</u></p>	<p>喜歡文物、打發時間、交朋友，而且剛好這邊有缺志工，我就這樣來這邊做志工。(E-1-1-1)</p>
<p>2. 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p><u>沒有福利，來故宮服務與有沒有福利不相關。</u></p>	<p>沒有福利，來故宮服務與有沒有福利不相關。(E-1-2-1)</p>
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？</p> <p><u>還好，沒有特別喜歡的地方，過得去就好。</u></p>	<p>還好，沒有特別喜歡的地方，過得去就好。(E-1-3-1)</p>
<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？</p> <p><u>在工作上，大家都忙。還好！過得去就好。</u></p>	<p>在工作上，大家都忙。還好！過得去就好。(E-1-4-1)</p>

<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？ <u>來故宮之前，我有在奇美博物館當過8年的志工。</u></p>	<p>來故宮之前，我有在奇美博物館當過8年的志工。(E-2-1-1)</p>
<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？ <u>學習上的困難！就是沒時間唸書。</u></p>	<p>學習上的困難！就是沒時間唸書。(E-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？ <u>還好！沒有值得說的成就感。</u></p>	<p>還好！沒有值得說的成就感。(E-2-3-1)</p>
<p>4. 請問您自己覺得在南院分會的工作能否勝任？ <u>關於志工分會的工作勝任問題，我可以啊！</u></p>	<p>關於志工分會的工作勝任問題，我可以啊！(E-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p> <p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？ <u>就投履歷啊！他們就通知我來面試，而後還須受訓、還要考試，再通過一連串的考核後，才能來此當志工。</u></p>	<p>就投履歷啊！他們就通知我來面試，而後還須受訓、還要考試，再通過一連串的考核後，才能來此當志工。(E-3-1-1)</p>
<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？</p>	<p>基本上來說，故宮南院對新進志工的培</p>

<p><u>基本上來說，故宮南院對新進志工的培訓，算是嚴格、麻煩、囉嗦。</u></p>	<p>訓，算是嚴格、麻煩、囉嗦。(E-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？</p> <p><u>太多了！資料多到唸不完。</u></p>	<p>太多了！資料多到唸不完。(E-3-3-1)</p>
<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？</p> <p><u>沒有意見。</u></p>	<p>沒有意見。(E-3-4-1)</p>
<p>四、運作情形</p> <p>1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？</p> <p><u>導覽、服務是我的工作內容。</u></p>	<p>導覽、服務是我的工作內容。(E-4-1-1)</p>
<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？</p> <p><u>沒有需要。</u></p>	<p>沒有需要。(E-4-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？</p> <p><u>有舉辦慶生會啊！節慶慶祝活動啊！等等活動。</u></p>	<p>有舉辦慶生會啊！節慶慶祝活動啊！等等活動。(E-4-3-1)</p>
<p>4. 請您比較現在與剛加入之時，志工隊的變化？</p> <p><u>差不多！大部份是志工與志工間之互動，還好！還不錯。</u></p>	<p>差不多！大部份是志工與志工間之互動，還好！還不錯。(E-4-4-1)</p>

<p>5. 您認為非志工業務館員與志工間之互動如何？</p> <p><u>我很少有跟館方人員互動的經驗。</u></p>	<p>我很少有跟館方人員互動的經驗。（E-4-5-1）</p>
--	---------------------------------



訪談編號：F

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 11 月 19 日

訪談地點：志工休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p>來此擔任志工的動機？實在是因為<u>在故宮南院當志工，可利用空閒時間、認識朋友及自己有成長的機會</u>。當然，在這其中我還考慮到：<u>若能在裡面服務，可以學到很多的東西；它是知識增長的最佳地方</u>。</p>	<p>在故宮南院當志工，可利用空閒時間、認識朋友及自己有成長的機會。(F-1-1-1)</p> <p>若能在裡面服務，可以學到很多的東西；它是知識增長的最佳地方。(F-1-1-2)</p>
<p>2. 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p>最吸引我的福利嘛！那就是有各種不同的課程可以上，是很吸引我的福利。之所以它們會吸引我，是因為<u>那些各種不同的課程，對於完成工作任務，幫助很大、實用性很高</u>。對我而言很重要，所以吸引我。</p>	<p>有各種不同的課程可以上，是很吸引我的福利。(F-1-2-1)</p> <p>那些各種不同的課程，對於完成工作任務，幫助很大、實用性很高。(F-1-2-2)</p>
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？</p> <p><u>志工分會最令人喜歡的地方，我覺</u></p>	<p>志工分會最令人喜歡的地方，我覺得就是：它是個和諧、合群的團</p>

<p>得就是：<u>它是個和諧、合群的團隊。</u></p>	<p>隊。(F-1-3-1)</p>
<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？ <u>沒有！沒什麼需要改進的。</u></p>	<p>沒有！沒什麼需要改進的。(F-1-4-1)</p>
<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？ <u>之前曾當過文化、觀光等處的志工，一共有9年。</u></p>	<p>之前曾當過文化、觀光等處的志工，一共有9年。(F-2-1-1)</p>
<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？ <u>在導覽解說服務方面，覺得有困難。</u></p>	<p>在導覽解說服務方面，覺得有困難。(F-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？ <u>於導覽解說服務中，自己能力得以發揮，就有成就感。</u></p>	<p>於導覽解說服務中，自己能力得以發揮，就有成就感。(F-2-3-1)</p>
<p>4. 請問您自己覺得在志工分會的工作能否勝任？ <u>有關志工分會的工作，我是勝任愉快。</u></p>	<p>有關志工分會的工作，我是勝任愉快。(F-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p> <p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？ <u>經過面試、考試的甄選過程，才得以進入故宮南院志工分會。</u></p>	<p>經過面試、考試的甄選過程，才得以進入故宮南院志工分會。(F-3-1-1)</p>

<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？</p> <p><u>培訓、考試、實習、考核，是故宮南院對新進志工的一系列培訓過程。</u></p>	<p>培訓、考試、實習、考核，是故宮南院對新進志工的一系列培訓過程。(F-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？</p> <p><u>資料與課程之外的課外資訊，也需加強吸收。</u></p>	<p>資料與課程之外的課外資訊，也需加強吸收。(F-3-3-1)</p>
<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？</p> <p><u>我個人沒有不同的意見。</u></p>	<p>我個人沒有不同的意見。(F-3-4-1)</p>
<p>四、運作情形</p>	
<p>1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？</p> <p><u>展場服務、導覽解說，是我在南院分會的主要工作內容。</u></p>	<p>展場服務、導覽解說，是我在南院分會的主要工作內容。(F-4-1-1)</p>
<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？</p> <p><u>我不需要和其他單位協調配合。</u></p>	<p>我不需要和其他單位協調配合。(F-4-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？</p> <p><u>會舉行一些活動來聯誼慶祝。</u></p>	<p>會舉行一些活動來聯誼慶祝。(F-4-3-1)</p>
<p>4. 請您比較現在與剛加入之時，志工分會的變化？</p>	<p>和以前一樣，保持優良傳傳統。(F-</p>

<p>和以前一樣，保持優良傳傳統。</p>	<p>4-4-1)</p>
<p>5. 您認為非志工業務館員與志工間之互動如何？</p> <p><u>通常都是和志工業務有關之館員有所接觸互動，他們都是管理志工的館員。至於非志工業務之館員，則較少有接觸。</u></p>	<p>通常都是和志工業務有關之館員有所接觸互動，他們都是管理志工的館員。至於非志工業務之館員，則較少有接觸。</p> <p>(F-4-5-1)</p>



訪談編號：G

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 9 月 14 日

訪談地點：學校休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p><u>對故宮文物有興趣、想要服務他人，這些都是我來此當志工的因</u> <u>素。</u></p>	<p>對故宮文物有興趣、想要服務他人，這些都是我來此當志工的因</p> <p>素。(G-1-1-1)</p>
<p>2. 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p><u>沒有福利，完全是義務。</u></p>	<p>沒有福利，完全是義務。(G-1-2-1)</p>
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？</p> <p><u>大家都很認真、很有學問，從夥伴那裏學到不少的東西，能在這</u> <u>裡工作，我很開心、很愜意。</u></p>	<p>大家都很認真、很有學問，從夥伴那裏學到不少的東西，能在這裡工作，我很開心、很愜意。(G-1-3-1)</p>
<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？</p> <p><u>志工分會裡的每個人，大家都認真負責，很完美了！我很滿意！</u> <u>沒有需要加強的地方了。</u></p>	<p>志工分會裡的每個人，大家都認真負責，很完美了！我很滿意！沒有需要加強的地方了。(G-1-4-1)</p>

<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？ <u>我來南院分會之前，沒有志工經歷，到這裡已 10 個月。</u></p>	<p>我來南院分會之前，沒有志工經歷，到這裡已 10 個月。(G-2-1-1)</p>
<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？ <u>要讀很多的資料，時間上不夠用，壓力蠻大的。</u></p>	<p>要讀很多的資料，時間上不夠用，壓力蠻大的。(G-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？ <u>成就感就是：參觀者愛聽我的導覽，我的服務受的來訪客人的喜愛。</u></p>	<p>成就感就是：參觀者愛聽我的導覽，我的服務受的來訪客人的喜愛。(G-2-3-1)</p>
<p>4. 請問您自己覺得在志工分會的工作能否勝任？ <u>志工分會的工作很忙碌，但可以勝任。</u></p>	<p>志工分會的工作很忙碌，但可以勝任。(G-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p> <p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？ <u>必須經過受訓聽講、筆試、導覽考核等的一系列過程，方能成為一名志工。</u></p>	<p>必須經過受訓聽講、筆試、導覽考核等的一系列過程，方能成為一名志工。(G-3-1-1)</p>
<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？</p>	<p>對於新進志工方面，館方會開課給予受</p>

<p>對於新進志工方面，館方會開課給予受訓，並有筆試加以考核。 (G-3-2-1)</p>	<p>訓，並有筆試加以考核。(G-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？ <u>館方提供的資料與培訓課程，很夠了！</u></p>	<p>館方提供的資料與培訓課程，很夠了！ (G-3-3-1)</p>
<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？ <u>我沒有對考核辦法有不同的意見。</u></p>	<p>我沒有對考核辦法有不同的意見。(G-3-4-1)</p>
<p>四、運作情形 1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？ <u>我在南院分會的工作主要為：導覽及擔任時段班長。</u></p>	<p>我在南院分會的工作主要為：導覽及擔任時段班長。(G-4-1-1)</p>
<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？ <u>語音導覽機公司及保全人員，是</u> <u>我在工作中常需要和他們協調配合的。</u></p>	<p>語音導覽機公司及保全人員，是我在工作中常需要和他們協調配合的。(G-4-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？ <u>有志工大會、春節晚會……等等</u></p>	<p>有志工大會、春節晚會……等等活動。 (G-4-3-1)</p>

活動。	
4. 請您比較現在與剛加入之時，志 工隊的變化？ <u>變化很少耶！</u>	變化很少耶！（G-4-4-1）
5. 您認為非志工業務館員與志工間之 互動如何？ <u>很少！幾乎沒有。</u>	很少！幾乎沒有。（G-4-5-1）



訪談編號：H

訪談對象：故宮南院志工分會志工

訪談日期：105 年 9 月 24 日

訪談地點：志工休息室

訪談方式：開放式錄音

訪談逐字稿內容	編碼分析
<p>一、參與動機</p> <p>1. 請問您選擇故宮南院擔任志工的動機為何？</p> <p><u>服務社會、地理位置方便及故宮文物，是我選擇在這裡工作的原因。</u></p>	<p>服務社會、地理位置方便及故宮文物，是我選擇在這裡工作的原因。(H-1-1-1)</p>
<p>2. 請問最吸引您的志工福利為何？</p> <p><u>持續教育，是吸引我的福利；它有助於我去把各種工作任務給完成。</u></p>	<p>持續教育，是吸引我的福利；它有助於我去把各種工作任務給完成。(H-1-2-1)</p>
<p>3. 請問您最喜歡志工協會南院分會的地方為何？</p> <p><u>我覺得志工相處和諧、相濡以沫，是最令人感受良多，深感不虛來此服務。</u></p>	<p>我覺得志工相處和諧、相濡以沫，是最令人感受良多，深感不虛來此服務。(H-1-3-1)</p>
<p>4. 您覺得南院分會可以再加強的地方為何？</p> <p><u>希望能在志工福利方面（例如：午餐）再加強，使志工有更好的福利，無後顧之憂。</u></p>	<p>希望能在志工福利方面（例如：午餐）再加強，使志工有更好的福利，無後顧之憂。(H-1-4-1)</p>

<p>二、服務熱誠</p> <p>1. 請問您擔任志工的工作經歷？</p> <p><u>我是企業負責人，希望對社會有所貢獻，在經營企業的<u>同時，亦在時間上及金錢上支助一些文化團體，例如：台北故宮，算來已有14年。</u></u></p>	<p>我是企業負責人，希望對社會有所貢獻，在經營企業的<u>同時，亦在時間上及金錢上支助一些文化團體，例如：台北故宮，算來已有14年。</u> (H-2-1-1)</p>
<p>2. 請問您在工作中遇到的困難為何？</p> <p><u>在志工的工作調派上，是我常遇到的困難。</u></p>	<p>在志工的工作調派上，是我常遇到的困難。(H-2-2-1)</p>
<p>3. 請問您在工作中有哪些成就感？</p> <p><u>能獲得參觀者的掌聲，是我最大的成就感。</u></p>	<p>能獲得參觀者的掌聲，是我最大的成就感。(H-2-3-1)</p>
<p>5. 請問您自己覺得在南院分會的工作能否勝任？</p> <p><u>沒問題，我可勝任。</u></p>	<p>沒問題，我可勝任。(H-2-4-1)</p>
<p>三、教育訓練</p> <p>1. 請問您如何通過甄選進入南院分會？</p> <p><u>我是參加故宮南院第七期（民國104年1月開始）的志工訓練，受訓時間半年左右，有期中、期末考試，還要實際帶導考(即實際帶團導覽考核)。</u></p>	<p>我是參加故宮南院第七期（民國104年1月開始）的志工訓練，受訓時間半年左右，有期中、期末考試，還要實際帶導考(即實際帶團導覽考核)。(H-3-1-1)</p>

<p>2. 請問您故宮南院如何對新進志工實施培訓與考核？</p> <p><u>故宮南院對於新進志工的培訓，有受訓、專科考試、動線考核等，對於志工學習成長至關重大。</u></p>	<p>故宮南院對於新進志工的培訓，有受訓、專科考試、動線考核等，對於志工學習成長至關重大。(H-3-2-1)</p>
<p>3. 請問您館方提供的資料與培訓課程是否足夠？</p> <p><u>館方提供的資料與培訓課程，不太夠。</u></p>	<p>館方提供的資料與培訓課程，不太夠。(H-3-3-1)</p>
<p>4. 請問您對考核辦法有何不同的意見？</p> <p><u>要加強考核，才能培育優秀志工。</u></p>	<p>要加強考核，才能培育優秀志工。(H-3-4-1)</p>
<p>四、運作情形</p>	
<p>1. 請問您目前之志工工作服務內容為何？</p> <p><u>我的工作內容以導覽老師為主。</u></p>	<p>我的工作內容以導覽老師為主。(H-4-1-1)</p>
<p>2. 請問您目前之志工工作需要和哪些單位協調配合？</p> <p>由於我兼任時段班班長此一行政工作，<u>所以在我的工作中，需要與各館方單位協調合作。</u>除了分會各組之間的協調配合外，還需與館方各個相關之行政人員有一些工作上的往來協調。只要是和</p>	<p>在我的工作中，需要與各館方單位協調合作。(H-4-2-1)</p>

<p>人有關的事情，都會比較複雜，都需要耐心去處理。</p>	
<p>3. 請問您館方是否有舉辦座談會、聯誼及表揚等活動？</p> <p>故宮南院分會於有關激勵志工士氣，凝聚南院分會向心力方面是<u>有舉辦座談會、聯誼活動過，但尚未舉辦過表揚活動。</u></p>	<p>有舉辦座談會、聯誼活動過，但尚未舉辦過表揚活動。(H-4-3-1)</p>
<p>4. 請您比較現在與剛加入之時，志工分會的變化？</p> <p>現在的分會與剛加入時比較，志工間更加了解彼此、更和諧、更合作，<u>互動更良好。</u></p>	<p>與剛加入時比較，志工間更加了解彼此、更和諧、更合作，<u>互動更良好。</u> (H-4-4-1)</p>
<p>5. 您認為非志工業務館員與志工間之互動如何？</p> <p>非志工業務館員與我<u>雖然接觸不多，但互動還算良好。</u>我們很少有機會深入鄉交往，只能算是點頭之交，彼此還不能算是了解對方。</p>	<p>雖然接觸不多，但互動還算良好。(H-4-5-1)</p>

附錄四

國立故宮博物院志工管理作業要點

79 年 7 月修訂

92 年 5 月 15 日修訂

104 年 6 月 14 日台博教字第 1040006243 號函

宗旨

- 一、國立故宮博物院(以下簡稱本院)為促進志願服務者(以下簡稱 志工)積極協助推動各項活動並提供服務，特依據志願服務法訂 定國立故宮博物院志工管理作業要點(以下簡稱本要點)。

對象

- 二、本要點所稱志工，指熱愛文化藝術、具有熱忱且志願為博物館 服務，協助本院推行各項活動，經通過本院志工資格甄試並完 成培訓考核者。

志工組織與幹部遴選、聘書核發

- 三、本院成立國立故宮博物院志願服務協會(以下簡稱協會)，協會 置督導辦理會務，其分工如下：
 - (一) 置總督導一人，由本院常務副院長擔任，綜理協會會務，並 統籌本院與協會之間各項事務之溝通與聯繫。
 - (二) 置副總督導數人，由本院各志工運用管理單位一級主管擔任， 襄助總督導處理協會會務。
 - (三) 置督導員數人，由本院各志工運用管理單位之業務承辦科長 及同仁擔任，處理各類常態性會務，並由教育展資處擔任全 院志工業務聯繫總窗口。

四、本院得於協會轄下設置「國立故宮博物院志願服務協會北部院區分會」、
國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會」(以下 簡稱各分會)。分會組
織幹部分工如下：

(一) 置分會長一人，由各分會全體志工投票產生，任期二年，連 選得連任
一次。分會長承本院各志工運用管理單位交付之任務，綜理分會會
務，並負責分會與本院志工運用管理單位之 間各項事務的溝通與聯
繫。

(二) 置副分會長一人，襄助分會長處理分會會務，由分會長指派，
任期二年。

(三) 視任務或值勤時段之需要，分會得設立小組幹部，任期二年。

五、各分會會長選舉規定及幹部推派方式另定之；選務作業由當
屆分會小組幹部辦理，並受各志工管理運用單位督導，完成各項
業務交接事宜。

六、本院設置志工審議委員會(以下簡稱審議委員會)，由協會總督 導擔任召集
人，副總督導、各督導員及各分會長擔任委員，負責以下事項：

(一) 審(備)查各分會各級幹部名單及聘書核發事宜。

(二) 審議志工解職及申訴相關事宜。

(三) 監督新、卸任各分會長交接事宜。

七、分會幹部離職出缺時處理方式如下：

- (一) 分會長出缺，由副分會長接任。
- (二) 副分會長出缺時，由分會長改派人選遞補之。
- (三) 分會各小組幹部出缺時，由分會長改派人選遞補，或各組志工共同推舉之。

前項各級幹部如喪失志工身分時，解除其職務。

集會方式

- 八、 各分會幹部會議每三個月召開一次，或視業務需要由分會長召集之。
- 九、 各分會每年舉行志工大會，由分會長召集，並邀請本院志工運用管理單位及協會與會，辦理下列事項：
 - (一) 報告上一年度工作績效。
 - (二) 報告本年度計畫。
 - (三) 表揚年度績優志工。

新進志工培訓與見習

- 十、 本院視各志工運用管理單位實際業務需要，得不定期辦理新進 志工人員招募及資格甄試作業。
- 十一、 通過甄試之志工，需參與本院規劃之志工基礎訓練、特殊訓練等培訓課程，且請假、缺課時數不得超過總時數五分之一。

十二、 本院得於培訓期間或結束時舉辦考試；通過各階段考試且成績達於標準者，始得進入見習志工階段，並開始實習工作。完成見習工作且考核成績達於標準者，本院授以志工服務證。

值勤與福利

十三、 志工值勤時，應依各志工運用管理單位指示，並遵守本院各項規定及志工值勤規範，為本院提供服務。

十四、 本院各志工運用管理單位依志願服務法規定辦理志工團體意外險投保事宜。

十五、 本院志工得享之福利如下：

- (一) 優惠或免費參加本院舉辦文物研習、教育訓練、學術演講等指定課程。
- (二) 持有效之服務證，本人得免費進入本院參觀。但獨立售票之特展，其參觀優惠另有約定者，依其約定。
- (三) 定期獲贈故宮文物月刊、其他相關印刷刊物或文宣物品乙份。
- (四) 參加年度聚會、志工參訪觀摩等活動。

附錄五

國立故宮博物院南部院區志工報名表

Application Form for Southern Branch National Palace Museum Volunteer Program

日期 Date:

編號(請勿填):

姓名 Name :	Photo
性別 Gender : <input type="checkbox"/> 男 Male <input type="checkbox"/> 女 Female	
身分證字號 ID Card No./Passport No. :	
國籍 Nationality :	
是否曾加參加過前幾期南部院區志工培訓? <input type="checkbox"/> 是(請註明期別及編號) 期別:_____ 編號:_____	
<input type="checkbox"/> 否	
出生日期 Date of Birth : 年(Year) 月(Month) 日(Date)	
聯絡電話 Telephone No. : (住/Home): (辦/Office): (行動/Mobile):	
傳真 (Fax) : E-Mail (必填/Needed) :	
通訊地址 Present Address: 戶籍地址 Permanent Address:	
最高學歷 Education : (學校及科系/School): (學位/Degree):	
服務機關與職稱 Occupation/Organization & Title:	
電腦/資訊能力 (Computer skills) (必填/Needed) :	
使用軟體 (Softwares) : <input type="checkbox"/> Word <input type="checkbox"/> Excel <input type="checkbox"/> Powerpoint <input type="checkbox"/> Access <input type="checkbox"/> 其他 (請說明) Others (Please specify) _____	
是否有上網習慣 Use Internet: <input type="checkbox"/> 經常 Frequently <input type="checkbox"/> 偶而 Sometimes <input type="checkbox"/> 很少 Not frequently <input type="checkbox"/> 不用 Not at all	
是否收發 Use Email : <input type="checkbox"/> 經常 Frequently <input type="checkbox"/> 偶而 Sometimes <input type="checkbox"/> 很少 Not frequently <input type="checkbox"/> 不用 Not at all	
具外語能力及特殊專長者請勾選，無者免填 (Language skills) :	

外語能力 Language Proficiency	聽 Listening	說 Speaking	讀 Reading	寫 Writing	譯 Translation
英語 English	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可/Fair
日語 Japanese	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可/Fair
其他（請說明）： Others (Please specify):	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可 /Fair	<input type="checkbox"/> 優/Good <input type="checkbox"/> 尚可/Fair
其他專長或技能 Other skills	<input type="checkbox"/> 藝術史/Art history <input type="checkbox"/> 美勞教育/Art education <input type="checkbox"/> 兒童教學/Child education <input type="checkbox"/> 兒童心理/Child psychology <input type="checkbox"/> 戲劇表演/Performance <input type="checkbox"/> 美工設計/Art design <input type="checkbox"/> 圖書管理/Library administration <input type="checkbox"/> 視聽設備/Audiovisual equipment <input type="checkbox"/> 軟體設計/Software programming <input type="checkbox"/> 攝影/錄影/Photography <input type="checkbox"/> 資料整理/ File management <input type="checkbox"/> 文字編輯/ Editorial work <input type="checkbox"/> 演講/導覽/ Public speaking /Giving tours <input type="checkbox"/> 手語/ Sign language <input type="checkbox"/> 其他(請說明)/Others (Please specify)				
以下各欄，請務必勾選，謝謝合作！ Please mark in columns below (needed).					
可服勤時段 Available time 週一 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 週二 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 週三 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 週四 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 週五 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 週六 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午 週日 <input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午					
有興趣從事的工作： Would like to volunteer for: <input type="checkbox"/> 服務台值勤 Information Desk duties <input type="checkbox"/> 國語導覽 Chinese tours <input type="checkbox"/> 外語導覽 Foreign language tours <input type="checkbox"/> 其他（請說明） Others (Please specify):					

自傳：（請用 300~500 字說明您曾經擔任教學或社會服務之相關經驗（時間、機構、工作內容等）或對於志願服務工作的期待。具備外語能力者請另以外語撰寫。若本表格不敷使用，請另以 A4 紙書寫或繕打）

Autobiography: (300-500 words in English, including the following points: experiences in teaching or other work (time, organization and job), and expectations on voluntary service in the National Palace Museum.)



資料出自：國立故宮博物院南院處

附錄六 國立故宮博物院南部院區展品照片圖



肉形石



日本陶瓷器展品



五彩花卉紋調味罐組
江戶時代 有田窯

SET OF CONDIMENT CONTAINERS AND TRAY
Porcelain with flowering plant design in underglaze cobalt blue and overglaze polychrome enamels
Edo period, 1700-1730s
Arita ware, Japan

大阪市立東洋陶磁美術館藏
Collection of the Museum of Oriental Ceramics, Osaka Acc. No.32423

五彩花卉紋調味罐組
江戶時代 有田窯

SET OF CONDIMENT CONTAINERS AND TRAY
Porcelain with flowering plant design in overglaze polychrome enamels
Edo period, 1700-1730s
Arita ware, Japan

大阪市立東洋陶磁美術館藏
Collection of the Museum of Oriental Ceramics, Osaka Acc. No.32320



青花童子紋瀝水盆盤
江戶時代 有田窯

LOBED STRAINING BOWL AND UNDER PLATE
Blue-and-white with design of children
Edo period, 1750-1770s
Arita ware, Japan

大阪市立東洋陶磁美術館藏
Collection of the Museum of Oriental Ceramics, Osaka Acc. No.32331

五彩卡拉克花盆紋瀝水盆組
江戶時代 有田窯

LOBED STRAINING BOWL AND LOBED UNDER PLATE
Kraak style (fuyode) porcelain with flower arrangement design in overglaze polychrome enamels
Edo period, 1740-1770s
Arita ware, Japan

大阪市立東洋陶磁美術館藏
Collection of the Museum of Oriental Ceramics, Osaka Acc. No.33343

日本江戶時代陶瓷器



日本江戶時代陶瓷器



清乾隆時期陶瓷器展品



清 乾隆六年
洋彩番蓮紋紅地茶壺
Teapot in *yangcai* enamels with incised red ground pattern of flower brocade
Qing dynasty, Qianlong reign (1741)

清 乾隆七年
洋彩錦上添花紅地茶鍾一對
Pair teacups in *yangcai* enamels with incised red ground pattern of flower brocade
Qing dynasty, Qianlong reign (1742)



清 乾隆 洋彩番蓮紋藍地方壺
Square teapot in *yangcai* enamels with Indian lotus décor on a turquoise blue ground
Qing dynasty, Qianlong reign (1736-1795)

清 白玉方壺
White jade teapot
Qing dynasty (17th-18th centuries)

清 白玉茶鍾一對
Pair of white jade teacups
Qing dynasty (17th-18th centuries)

清乾隆皇帝特好品茶，內府製作有陶、瓷、玉、琉璃、玻璃、竹木等各類材質茶器。白玉茶具與同時代洋彩及宜興方壺造型相近。這套對白玉茶鍾，器身僅留一線淺褐色痕，顯在寶潔光潤的白玉上留下泡茶痕跡，可知是長期受帝王使用所致。乾隆帝特作木匣收藏，上刻「舊用白玉茶鍾一對」。

The Qianlong emperor loved drinking tea, and the Qing court had tea vessels made in a wide variety of media, including pottery, porcelain, jade, glass/crystal, glass and lacquer. The white jade teapot is very similar in style to contemporary square Yangcai tea sets, however, because the teacups, and this pair of white jade teacups were clearly made especially for the emperor. The shallow brown traces, and this pair of white jade teacups suggest that they were much used. Qianlong also had a box made especially for this pair, and had the inscription "pair of white jade teacups used" written on it.

清乾隆時期陶瓷器展品



明代陶瓷器(上圖)及肉形石(下圖)