

# 台北市立動物園服務隊 組織變革途徑的比較研究

梁明煌\*

梁明煌 1994。台北市立動物園服務隊組織變革途徑的比較研究。動物園學報6:99-112

**摘要：**為了符合台北市立動物園角色及功能變遷的需要，動物園服務隊的組織系統有調整的必要。本文陳述前任負責人對動物園服務隊系統改革的理念，並以社會調查的研究方法，收集專職人員及志願服務隊員認同及反對的程度。本文共探討動物園服務隊的發展方向、服務內容、優先的服勤地點、誰是決策者、新隊長的敦聘方式、誰負責招新工作及負責人應具的知能等8項議題。調查結果顯示已有許多看法獲得共識，但也有許多意見及理念仍有衝突，而亟待進一步討論。本文提供經營管理者一個容易獲得量化資料及與不同立場異議分子溝通的程序，值得重視。

**關鍵字：**動物園、志願服務系統、組織改革

## 前言

世界各地的動物園大都建立其志願服務人員系統來擔任教育服務遊客及社區民眾的工作。台北市立動物園也不落人後，成立服務隊至今也已經11年了。這期間，已經有將近1500位社會青年、退休人士、家庭主婦及學子，在動物園專職人員及資深義工的協助下，經歷過職前及在職訓練成為服務隊隊員（以下簡稱志工）。這些志工不分寒暑，付出了無比的愛心及熱心，默默的扮演著遊客、動物及動物園間的橋樑，將野生動物保育的觀念及歡笑傳遞給兒童及遊客們，在國內社會教育及野生動物保育的工作上有很大的貢獻（李等，1992）。一些志工進而成為動物園的專職人員，使得服務隊也是專職人材的培育場所之一。

10年來一向和睦相處的服務隊隊部及專職

負責人關係，卻在慶祝服務隊的10週年慶時，生了變數。由於在81年4月底辦理老服務隊隊員回園歡聚的慶典及出版專刊所需的經費來源、動支程序及各項業務時出現了許多磨擦，情緒上的爭執。使得台北市立動物園之友協會、服務隊隊部組織及動物園三者間長期費心建立的心血及榮譽，蒙上了陰影。

筆者係在衝突發生之時，接下了第11期服務隊的園方負責人工作，並曾在了解動物園的需求及服務隊的問題之後，在動物園簡訊及雜誌上為文建議動物園服務隊第11年起的發展方向及改進作法（梁，1992）。筆者更借機與戴研究員健樞先生，共同提出一項研究計畫書，向教育部社教司提出申請，擬於2年內以「行動研究 Action Resarch」的方法，透過問題診斷、規劃對策、執行及評量等一序列螺旋過程，在第一年內找出問題及對策，第二年則為服務隊

\* 台北市立動物園

# COMPARATIVE STUDY ON APPROACHES OF REFORM FOR TAIPEI ZOO'S VOLUNTARY SERVICES

Min-Hwang Liang\*

**ABSTRACT** : To meet the needs of the rapidly changing of role and function of the Taipei Zoo, the voluntary service is in a critical time of reform. This paper presents the idea of a reformer on volunteer services and examines the degree of consensus and contradictories between volunteers and zoo staff toward the alternatives of change. Based on two surveys, eight issues dealing with voluntary service are discussed in this paper, ranging from development directions, contents and sites of the voluntary services; decision makers, new team leader and new members recruitment; and require attitude and skill of a system leader. The results indicate that both surveyed staff and volunteers have reached consensus on the majority of alternatives; however, some contradictions are found and waiting for further negotiation. This paper suggests a simple and useful process for zoo managers to collect information from and communicate with many voice groups holding very different stake, value, interest and morality.

**KEY WORDS** : Zoo, Volunteer Service, Organizational Reform

---

\* Taipei Zoo, Taipei, Taiwan, R.O.C.