

臺北動物園志工服務滿意度 問卷調查及分析

林文淇¹

林文淇 2005。臺北動物園志工服務滿意度問卷調查及分析 動物園學報 17:77-92。

摘要：社教單位是目前學校從事戶外教學活動，及民眾從事休閒活動之重要去處。社教機構運用志工人力資源以服務遊客已行之有年，而且也逐年擴大辦理，希望更多民眾投入志工行列，以達到彌補單位不足人力，服務社會及充實自我等目的。

自民國71年起，臺北市立動物園（以下稱本園）即開始運用社會人力資源，組成「動物園服務隊」志工組織，協助園方進行動物保育、教育推廣等工作之推展，堪稱國內環境教育志工團隊之先驅。而隨著74年園址遷建，園區擴大、遊客量倍增，動物園基於社會教育機構本位，自認更應提供更為專業之遊客服務內容。業務因而更趨龐雜與專業，志工的需求量也更相對提高。

目前，本園志工不但人數倍增，服務的項目，更從原先以教育活動為主的解說志工，拓展至遊客服務及各項園務支援等領域。志工組織成立迄今已超過20年，人數亦從150增至300餘人，有效率的積極管理是維護志工質量均佳的重要準則。本文特分析「93年志工服務滿意度調查」報告資料，以了解本園志工對自我服務態度之評鑑，組織文化及制度面管理之期待，除此歸納闡釋本園志工組織之制度及文化特質外，也提供管理者可自有效具體數據中有效積極了解志工服務心態，以作為管理者改進管理制度及方向之重要參考。

關鍵字：志工、志願服務、非營利組織

前言

一、志工背景介紹

臺北市立動物園，自民國71年起，即開始運用社會人力資源，組成「動物園服務隊」義工組織，協助園方進行動物保育、教育推廣等工作之推展。有關本園志工之設置宗旨、組織架構、組訓及管理作業及教育訓練等內容說明如下：

（一）設置宗旨

本園志工制度設置的宗旨有：支援協助動物園在保育、教育、研究、遊憩工作之推展；運用社會人力資源，提供民眾熱心公益，奉獻愛心的

管道；滿足社會人士之學習、成就、回饋等動機，以豐富人生、造福社會；建立完善的義工制度，妥善運用社會資源與管理等。

（二）組織架構

本園志工業務的運作，係由推廣組負責，由一名專責、多名人員協辦，承辦義工徵募、組訓、獎勵考核、行政等業務。而在各工作點的服務，另有各區域負責人，共同擔任義工工作之分派、考核及輔導。本園義工服務項目眾多，範圍涵蓋教育推廣、遊客服務、環境整理、動物觀察、園務支援等。依89年統計，義工人數總計259人。

1 臺北市立動物園

The Survey and Analysis of Self-satisfaction of Volunteers Services at Taipei Zoo

Wen-Chi Lin¹

Abstract

Since 1982, Taipei Zoo began to use the social human resources promptly. The zoovolunteers team" was organized. The aim is to help zoo staffs to promote animal'schild care, education activities. It can be said as the "pioneer " of environmeducation .

When Taipei Zoo moved to Mucha in 1985, visitors double than Yusan times To be a socialeducation institution, Zoo is more significant for varieties of visitors The pressure of visitors services is also heavy.

At present, zoo volunteers not only number doubles, the project of the service, from mainly educational activities, expand supporting to visitor serving and manyzoo affairs. The zoo volunteers already set up over 20 years so far, the number ofpeople also increased from 150 to more than 300. The efficient management tomaintain zoo volunteers' important criterion with good quality of the will.

The paper analyses the data of questionnaires " The Survey of self-satisfaction of Volunteers Services at Taipei Zoo 2004 " .and conducts what the characteristics ofmanagement culture of zoo volunteers is. Finally, the paper suggests what the zoo volunteer manager can improve.

Key words: volunteer, voluntary services, non-profit organization

1 Taipei Zoo