

臺灣省立美術館義服之組織與管理

周文

The Formation and Management of the Volunteer Program in TMOA / Chou, Wen

摘要

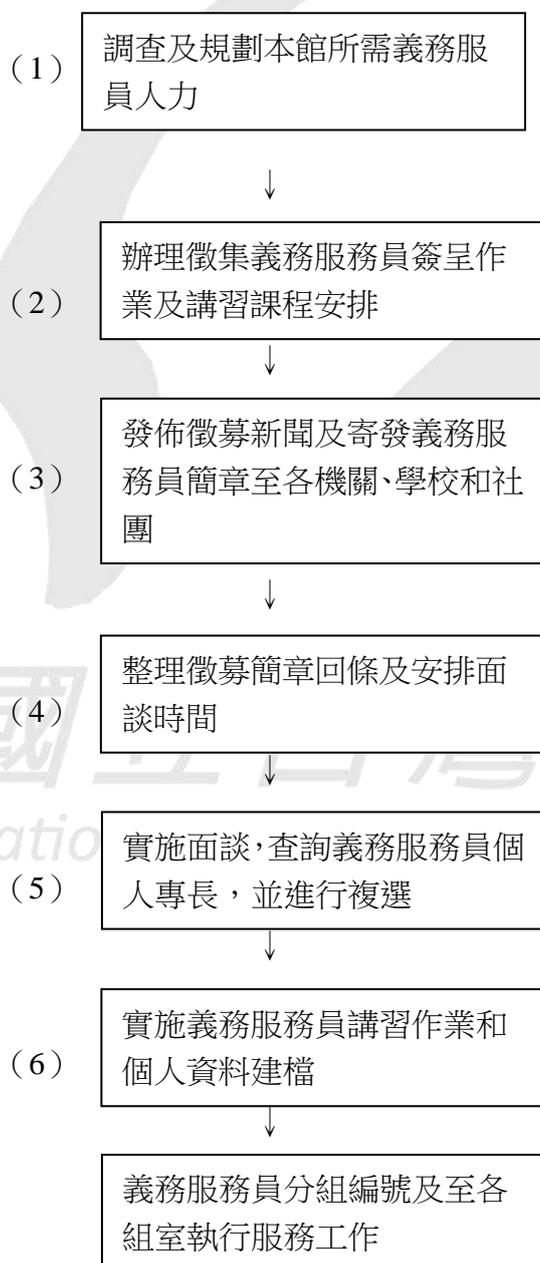
雖然承辦義務服務員的業務多年，但這並不影響我以感謝的心面對他們。義務服務員（Volunteer）此名詞，在國內有許多不同的翻譯，如志工、義工和志願服務員等，曾引起廣泛的討論，而大家所能共識的是，此名詞背後所隱含的服務精神。

徵募時，面對各式各樣懷著服務熱誠來應徵的人們，會自然而然產生尊敬之心，但礙於條件、員額的限定而須有所取捨，不免產生遺珠之憾。經錄用參與講習後，取得本館義務服務員資格，便開始至館參與服務工作。這徵募、講習及服務的過程，包含著美術館和義務服務員間的互動關係，此關係所產生的效應，往往引起權利和義務對等的探討，如何均衡二者？又是一門學問。為避免過於瑣碎，本文只針對本館義務服務員的組織狀況及管理上的一些問題，提出來供大家參考，對於業務方面的運作，相信也能有相當的助益。

國立台灣美術館
National Taiwan Museum of Fine Arts

本館是一多功能的教育機構，為充分運用社會人力資源，推展社教文化活動，在開館前即積極規劃徵募義務服務員實施計畫，並於七十七年三月廿二日經第五十五次館務會報通過，訂定「臺灣省立美術館義務服務員實施要點」，並依據要點先後於七十七年六月十二日、七十八年一月廿九日、七十八年九月廿三日、七十九年五月六日、八十年四月十三日、八十一年四月廿六日、八十二年四月廿四日、八十三年四月廿四日及八十四年四月十五日辦理九梯次的義務服務員徵募工作，現有義務服務員 126 人。

因推展義務服務員業務的需要，本館於推廣組設置義務服務員聯絡處，並有專任人員負責業務，且在各組、室、中心設聯絡人員一名，以建構全館義務服務員的業務系統。其工作流程如圖示：



(7)



展覽組：展覽室佈置及導覽支援
典藏組：典藏品佈置及協助攝影
資料中心：圖書管理及閱覽室秩序維護
研究組：館刊校對及發行支援
總務室：盆景維護及館內綠化
推廣組：美術活動支援

(8)



義務員服務成績評鑑作業存
檔及辦理表揚績優義務服務
員聯誼會和推薦至行政院化
建設委員會表揚

(9)

本館現有之義務服務員 126 人中，男性為 29 人，女性為 97 人。以年齡層來說，最年長者為七十一歲，最年輕者為十九歲，其中四十五歲有 8 人，佔大多數。以職業類別區分，家管者 32 人，學生 21 人，教師 16 人，自由業 22 人，退休人員 13 人，公務員 14 人及商務者 8 人。

為使本館義務服務員瞭解服務工作性質和熟諳工作環境，在每次徵募後，定期舉行職前講習，其方式有：講解（聘請學者專家及有關單位主管擔任講座）、示範（請各組室中心聯絡人就該工作範圍，做實際工作示範，以增加新進義務服務員印象）、研討（採綜合座談以集思廣益，增進服務共識）。除講習外，另有溝通管道的建立，可藉由相互溝通解決問題。所以本館設置業務承辦人及各組室中心聯絡人，以便隨時溝通解決義務服務員在服務時所遭遇到的種種問題。此外，亦舉辦表揚聯誼會、自強活動及講習會，使義務服務員之間能相互熟識信任，服務時能分工合作，完成所交付的任務。

約定和獎勵也是義務服務員業務的重要環節，一般來館服務時，我們要求必須佩帶識別證，按時簽到退，並參閱留言簿，因事無法來館服務時，須事先通知聯絡人，如連續三週未能參加服務工作，則取消義務服務員資格，而中斷服務工作後，想再歸隊服務須提出書面申請，經核准始得辦理歸隊服務登記。另為鼓舞義務服務員士氣，每年辦理表揚績優義務服務員聯誼會，並推薦本館績優義務服

務員至行政院文化建設委員會接受表揚。除此之外，義務服務員在館內服務時，可憑服務證優先參觀本館展覽作品及典藏作品展，其車輛可停放於員工停車場，購買本館所出版的書籍、在館內用餐及參加美術研習活動（須服務滿五十小時）可享折扣的優待。

在本館義務服務員的管理工作上，設有出勤考核、服務績效考核、言語行為考核及訓練研習管理等。出勤考核可分為服務到勤、退勤的簽到和電話查詢二種方式。但事實上本館之簽到勤、退勤的管理，是採自動自發的榮譽制度，由義務服務員本人簽名負責，並無專人監察，業務承辦人在每月的最後一天，集中統計所有義務服務員的出勤紀錄，開館至今尚未發現有義務服務員冒名代簽或加多出勤的時間，由此可見，本館義務服務員都抱持著服務的熱忱和無條件奉獻服務的精神。總計本館出勤服務時數前十名的義務服務員有：（八十三年止）。

1. 孫蓮榮女士→2052 小時。
2. 林藏雄先生→1345 小時。
3. 張忠民女士→1199 小時。
4. 黃林殊米女士→1105 小時。
5. 陳玉雲女士→696 小時。
6. 簡莊彩屏女士→678 小時。
7. 曾阿明先生→594 小時。
8. 蘇錦屏女士→588 小時。
9. 張真文先生→468 小時。
10. 何秀敏女士→284 小時。

服務績效的考核，除以出勤時數為依據外，另由各組室中心聯絡人定期或不定期將義務服務員服務績優事項，會知業務承辦人及由主辦人主動登錄義務服務員服務績優事項於本館義務服務員個人資料表，做為爾後表揚績優義務服務員的根據，並請義務服務員之間相互推薦服務績優事蹟，以期不予所遺，可鼓舞士氣。在言語行為的考核方面，主要是防止構成妨礙他人之不當言語和怪異行為，以避免影響本館的館譽，如發現危害本館行為者，立即取消義務服務員的資格。

為使本館義務服務員更具專業素養，在徵募時即實施職前講習，主要的內容是以館內各組室中心的業務概況及義務服務員本身所應注意的安全為講習課程內容，開始服務時則另行排定研習時間，且配合行政院文化建設委員會的義工訓練計畫，繼續進行在職的訓練，本館每年推薦義務服務員參加研習，計有文化義

工生活研習、博物館導覽研習、美術館導覽研習、劇場導覽研習、圖書管理研習、海報設計研習、刊物編輯研習、中華文物研習、傳統庭園研習、民俗技藝研習、兒童圖書館的經營與服務研習、親子活動設計研習、名畫欣賞研習、認識舞蹈研習、認識戲劇研習、劇場禮儀研習、推廣活動企劃研習及幹部訓練研習等十八項研習班次，由本館直接承辦的研習有美術館導覽、海報設計和名畫欣賞等研習班。每位參加研習的義務服務員結束研習後，即將研習班次登錄於個人的資料表，以作為日後訓練的參考，讓本館的義務服務員能發揮其服務的功能，滿足學習及回饋社會的動機，更可帶動全民服務的觀念，促進文化活動的推展。

我們知道短暫的奉獻自己，對所有的人來說是較輕易的事，但長期默默的奉獻，就非常人所能為。雖然有許多人喜歡將服務時數當作服務的證明，可是我們不能將服務予以數量化，服務的真諦在於愛心、熱心及責任心的結合。有愛心而無熱心、責任心，是不能產生實際的服務工作的，好像水面之月、美而不實；有熱心而無愛心、責任心，只能短暫而無法長久的服務，如曇花一現、來去匆匆；有責任心而無愛心和熱心，則造成制度的僵化，無發展空間，像是老木漸枯，不存新意。

當初有關單位在推動義務服務員制度時，有些單位認為義務服務員只是一備用人力，甚至認為這些人力資源來得容易而輕忽他們的存在，其實義務服務員另具社會教育的功能，其服務流動的過程，即將機構所要傳達給社會大眾的訊息傳達出去，每位義務服務員皆是生動的社會媒介，因此我們不僅僅是認識義務服務員的輔助功能，更應重視他們的社會教育功能。

對於義務服務員無限的奉獻，我們只能回應以至誠的尊重。尊重他們在社會上所做的貢獻，有了這群不計代價的人們，更增進社會的祥和、快樂和溫馨。

國立台灣美術館
National Taiwan Museum of Fine Arts