文教領域專業志工回應文

石決

112.10.19

從業務推動看見對志工的需求

- 臺北市青少年發展暨家庭教育中心
  - 家庭教育組
  - 交流服務組
  - 推廣教育組
  - 綜和企劃組
- 國立故宮博物院
  - 服務臺諮詢
  - 導覽服務→外語導覽、身障導覽
  - 外展服務

訓練完成才能執行服務工作

- 臺北市青少年發展暨家庭教育中心
  - 培訓階段：初級培訓、高級培訓
  - 在職訓練：常態訓練、進階訓練、跨機構參訪交流
- 國立故宮博物院
  - 職前訓練：基礎訓練、特殊訓練、見習
  - 進階課程培訓：文物導覽、特殊導覽、外語導覽(108小時)

文教志工的未來方向

- 年輕世代的參與：大專生、高中生、國小生
- 透過訓練來提升年輕世代的服務專業度
- 激發年輕世代的創造力與理念傳承

如何提升服務的品質？

- 加強在職教育訓練，提升專業度
- 引進具有專業長才的志工，滿足服務對象的需要
- 聘請專業教師授課，補充志工專業知能

從以上兩個報告給我們的啟發

- 志願服務是一項「以人為本、以任務為導向」（people-oriented and task-oriented）的利他行為，以人為本強調重視志工的需求與感受，以任務為導向則重視服務任務的達成（Finkelstein & Brannick, 2007）。
- Penner等人（2005）認為人們從事志願服務的歷程通常是個人和社會環境交互作用的結果。
- Kewes與Munsch（2019）認為，志工的服務承諾是透過在從事志工的實際經驗中逐漸累積而來的。
- 所以，我們應思考的是：我們希望在志工服務過程中，帶給他們什麼樣的改變？

結語

- 瞭解運用單位的需求才能開發適合的志工職位
- 透過職前訓練才能培育出優秀的志工
- 藉由在職訓練才能讓志工持續服務下去