

## 新北市政府研考會聯合服務中心志工性平人力分析

研考會

隨著民主化、全球化以及高齡化時代的來臨，志願服務人力的經營管理逐漸受到公、私部門的重視，惟在各界積極推動志願服務下，志願服務運用單位也面臨志工招募不易、流失率高以及管理不易等問題(自由時報,2009)。Kanter(1987)曾說過「非營利組織不但要做好事，而且要做得好。」(轉引自江燦騰,2004；李偉文,2009)。因此，在招募計畫和教育訓練上，透過何種方式讓志工瞭解志願服務運用單位的服務需求，並經由適切的教育訓練，以提供有品質之服務，並讓志工透過服務中獲得成就感，已成為志工經營管理之重要議題。本會從志工性別角色以及參與動機等變項，了解性別角色與參與動機、選擇服務類型之關係，期望提供志願服務運用單位在志工招募與管理策略上之參考。

志願服務係指「非基於義務而試圖幫助他人，且未獲得酬勞或其他實質報酬的任何活動」(Harootyan, 1996)。而我國的「志願服務法」第3條對於「志願服務」一詞之定義則為「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、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」。依據上述之定義，志願服務是為了增進社會大眾的利益，服務他人，而在服務他人的目標下，愛心、熱心就是社會大眾對志工的看法，此種愛心的形象與大多數社會對女性性別角色的文化規範較為一致，也造成兩性在志願服務參與行為上有所差異，而這差異在老年期的情形值得深入的分析。

據統計，新北市志工人數近 11.5 萬人，其中男性占整體比率 21.6%，女性為 78.3%，另外，參加松年大學的老年人，男性比率為 26.4%，女性為 73.6%，男女比例嚴重失衡。

### 一、研考會志工簡介

新北市政府為服務前來市政大樓接洽公務民眾，除在1樓東西側設置服務台，並在西側成立聯合服務中心。服務台由研考會安排志工於上午8點30分至下午5點半間分成3班值勤，提供府內各機關樓層導引、活動訊息諮詢、愛心輪椅及嬰兒車借用等，聯合服務中心則設置綜合業務櫃檯、勞工櫃檯、戶政櫃檯等，志工於聯合服務中心服務時間內協助民眾號碼叫號、等候民眾引導與接待，並另協助市政大樓導覽解說。

研考會志願服務隊務目前有志工99人，以幹部自治方式自行管理，並由研考會負責志工管理及督導。

## 二、性別統計分析

### (一)性別與志工角色

Musick & Wilson (2008)試圖從歷史脈絡中來分析女性的志工角色。在 20 世紀初期，西方社會存在著一個普及的假設：中產階級的男性透過公共的、生產性的獨立行動來實現自我；但女性之自我實現則是透過服務他人，主要是家人，其次則是透過參與活動以增進社區福祉。由於社會文化期待女性是慈悲的、愛心的、關懷的；另一方面因志願服務工作是無酬活動的性質，故志願服務工作很自然就與女性產生聯結，志願服務就是女性的工作。雖說女性透過參與志願服務得以進入公共領域、參與公民社會，但彼等從事的公共工作（如志工）被視為是妻子和母親角色的延伸，女性很難像男性一樣扮演倡導者的角色或參與社會運動的角色。也就是說，男性傳統上必須負擔家計的意識形態造成志工角色性別化的現象，而身為家中主要的生計負擔者，經濟活動參與總會優先於志願活動的參與。雖然男性在工作之餘可以安排時間從事社會參與活動，但男性通常將志願服務工作視為是他們就業的替代或補充，因而退休後是投入志工的時機。

### (二)研考會志工隊性別分析

以 106 年 7 月底志工成員性別分析，男女比如下。

依年齡分析				
	49 歲以下	50-54 歲	55-64 歲	65 歲以上
男	0	0	7	6
女	2	3	48	33
總計	2	3	55	39

依學歷分析				
	國中及以下	高中(職)	大專	研究所
男	2	6	5	0
女	19	51	16	0
總計	21	57	21	0

依職業分析				
	在職人員	退休人員	家庭管理	學生與其他
男	3	10	0	0
女	8	14	64	0
總計	11	24	64	0

### (三)全國志工人力分析

依據衛福部志願服務資訊網顯示資料，截至 105 年 12 月底止，在志願服務的人力中，男性 35 萬 8,294 人(佔 34%)、女性 69 萬 1,999 人(佔 66%)。而以年齡分層來看，「未滿 12 歲」女性占 57.12%，男性占 42.88%；「12-17 歲」女性占 55.30%，男性占 44.70%；「18-29 歲」女性占 56.70%，男性占 43.30%；「30-49 歲」女性占 69.77%，男性占 30.23%；「50-54 歲」女性占 72.80%，男性占 27.20%；「55-64 歲」女性占 72.11%，男性占 27.89%；而「65 歲以上」的志工中，女性占 67.69%，男性占 32.31%。由此可知，全國各機關（機構）團體運用的志工仍以女性居多。

	未滿 12 歲	12-17 歲	18-29 歲	30-49 歲	50-54 歲	55-64 歲	65 歲以上
男	1,675	42,889	104,302	50,568	33,227	63,624	62,041
女	2,231	53,058	136,586	116,694	88,918	164,519	129,957
總計	3,906	95,947	240,888	167,262	122,145	228,143	191,998

資料來源：衛福部志願服務資訊網 105 年度推動志願服務業務成果統計表

### 三、促進性別平等之規劃及目標

#### (一)於志工招募時宣傳鼓勵男性志工參與

志工招募，應多開發 30 歲以下之青年及 65 歲以上之退休人力，規劃設計上需透過宣導以及訂定相關配套措施，鼓勵男性以及年輕、退休族群參與志願服務；其次，不同服務類型之志工有性別、年齡層、教育程度等差異，部份特殊類型之志工其參與動機、性別角色也有不同，因此，招募訊息之管道以及活動、宣傳內容設計，需針對潛在志工的人口變項與性別角色，分析訊息管道來源並據以設計招募文宣，才可收事半功倍之效。

#### (二)鼓勵志工邀請家中男性成員利用空檔參與志願服務工作

志工參與服務主要因素包括性別角色、社交需求動機與學習成長動機之滿足，因此，除教育訓練上應規劃兩性教育與同理心等課程，較具專業之服務類型如諮商輔導、醫療與救難服務，除服務所需之專業知能，亦須強化相關技能之演練。

#### (三)依志工屬性分訂適宜教育訓練課程

志工偏高齡族群、教育程度較為分散、以女性居多之社區景觀維護、慈善救助、身心障礙等服務類型，教育訓練課程頻率不宜過高、課程時間不宜過長，訓練課程帶領方式宜多採活動型態、經驗分享，課程資料以聲光圖像強化學員之記憶。