



# 新竹林區管理處國家森林解說志工對督導考核的看法及獎勵方式意見之探討

文 ■ 林達瑤 ■ 新竹林區管理處國家森林解說志工（通訊作者）

林喻東 ■ 國立嘉義大學森林暨自然資源研究所副教授

## 一、前言

國家森林解說志工擔負傳達森林永續經營理念、林業宣傳及保育尖兵之任務，並經由解說服務（Interpretation Service），搭起了長久沉默的林業工作者與遊客之間互動的橋梁，同時解說志工（Voluntary Interpreter）是管理單位與遊客之間一個良好的介面，經由解說拉進遊客與管理單位及森林環境之距離，進而落實林務局推展「林業走出去、民眾走進來」之親民林業的目標。林務局於1996年開始招募國家森林解說志工，現今已邁入第13年，新竹林區管理處亦於1996年開始辦理國家森林解說志工招募工作，至2006年止，10年間共招募3期，培訓人數111名，2008年4月底止可服勤志工人數維持87位，在全體志工協力下，解說服務品質及在環境教育推動上，頗獲好評。

在國家森林遊樂區內藉由解說志工的解說服務來推動生態旅遊、環境教育等活動，對於提升遊憩體驗，提高林務局形象及宣導愛林、保育觀念有極正面之效益。因為一次刻骨銘心的解說，將足以影響一個人的行為或態度，甚至未來的發展方向，所以能夠從事解說

服務的工作是一件非常有意義及有價值的人生體驗和經歷（吳忠宏，1999）。

近年來因應公務部門之人事經費大幅縮減，加以林業政策之調整，對國家森林遊樂區之經營管理產生深遠的影響，如何運用社會資源強化育樂服務工作，遂成林業行政最大的挑戰。因此，林務局為建立國家森林志工解說服務之專業知能考評機制，提昇國家森林遊樂區解說服務品質，落實環境教育之功能，於2004年訂定「林務局國家森林志工解說服務認證計畫」，認證類別分為基礎解說認證及進階認證兩種。

今藉此研究了解林務局新竹林區管理處國家森林解說志工對督導考核的看法及獎勵方式之意見，將所獲得的資料加以探討分析，期望能提供管理單位人力運用上參考。

## 二、研究對象與方法

### （一）研究對象、調查時間與有效樣本數

本研究針對新竹林區管理處，第1～3期所有解說志工計110名（已扣除筆者）為實際研究對象，依據林管處所提供的資料，

作為本研究的研究母體並為問卷調查普查對象，於2006年3月23日至同年7月24日間，利用服勤時以親自面交、郵寄紙本及電子郵件的方式對110名解說志工（包括離職志工）進行問卷調查，共取得98份有效問卷（扣除未回收問卷11份及無效問卷1份），有效回收率為89.09%。

## （二）研究方法

本研究是以結構式問卷作為研究工具進行資料之蒐集並採調查研究法（Survey Research）中的普查法（Census），對每一個人進行普查；惟問卷發出後因有解說志工拒答或失聯等原因，而未能回收問卷及無效問卷等因素造成，致無法全面進行普查，問項方式以李克特尺度（Likert Scale），從「非常不重要」、「不重要」、「普通」、「重要」、「非常重要」來衡量，以1～5代表衡量值。

## 三、研究結果與討論

### （一）解說志工對督導考核的看法

由表1，可發現解說志工在考核內容之「解說的態度」（平均數4.20）、「服裝儀容」（平均數4.05）及「解說的技巧」（平均數4.02）等三項看法上介於重要至非常重要之間，顯示大多數解說志工認為林管處在實施「國家森林志工認證計畫」是有必要的，尤其在考核內容之解說的態度、服裝儀容及解說的技巧上，因為解說志工是站在第一線代表林管處，直接面對、接觸遊客，所以服務品質的好壞，會直接影響到林管處的形象。解說志工在從事解說服務時的服裝儀容，應該穿著整潔的

制服並佩帶證件，保持良好的儀態，給遊客好的第一印象並且保持微笑。解說志工在解說服務時的態度上，應表現良好服務態度，然後帶著愉悅的心情，等候我們的服務團體並保持溫和、沉著、穩重、堅定的原則來服務遊客；在解說的技巧上，解說志工如何使枯燥的題材生動化，使平凡的主題發光、要讓遊客樂於聽您解說，必須要將解說題材解釋得清楚，講到重點，說得生動，有吸引力，要能在遊客腦中留下印象，因為要讓遊客聽得清楚、好記，這都是解說志工要努力、追求的地方，解說時最好多用引導、誘導、激發、詢問、討論、說明、解釋…等方式，讓遊客利用感官、自己去看、去感覺、去體驗，進而去研習、去探討、去尋求答案，同時並具備敏銳觀察力，視當時現場狀況隨機應變行事。

在對解說志工考核內容之「服勤的次數」（平均數2.62）看法上介於普通至重要之間，顯示大多數解說志工比較重視服勤次數的多寡，此現象可能與新竹林區管理處國家森林解說志工管理服勤要點所訂之獎勵方式有關，因為以服勤點數作為福利與表揚之主要依據，此種方式的原始用意，本在於鼓舞解說志工之士氣，但卻易產生目標錯亂，使解說志工重視服勤的次數（點數），而可能會忽視了解說服務品質，容易使解說志工失去投入此志願服務之初衷（原始動機）。

在實施「國家森林志工認證計畫」上看法介於普通至重要之間，有要「基礎認證」（平均數3.62）及「進階認證」（平均數



3.45)，可見仍有七成以上之解說志工，認為應該實施認證計畫。

看法介於普通至重要之間，有在「要不定期實施督導考核」（平均數3.41）及「要設專任人員督導考核」（平均數3.25）上，解說志工認為「要不定期實施督導考核」之看法略高於「要設專任人員督導考核」，這個數字顯示解說志工們較不認同要設專任人員督導考核。

綜上所述，有達80%以上之解說志工認為在督導考核上，要不定期實施督導考核、在實施「國家森林志工認證計畫」上，要有基礎認證，至於進階認證則有討論的空間，在考核內容上，首重解說服務時的態度，此一結果可作為未來是否繼續實施解說志工督導考核之重要參據。

## （二）解說志工對獎勵方式之意見

由表2，可發現在15個問項中，解說志工對獎勵方式之意見介於重要與非常重要之間

表1 解說志工對督導考核方式看法之描述性統計量表

對督導考核方式之看法		看法強度					平均數
		非常 不重要	不重要	普通	重要	非常 重要	
1・要不定期實施督導考核	次數	2	12	32	48	4	3.41
	百分比	2.0	12.2	32.7	49.0	4.1	
2・要設專任人員督導考核	次數	4	15	37	37	5	3.25
	百分比	4.1	15.3	37.8	37.8	5.1	
3・實施「國家森林志工認證計畫」要							
(1) 基礎認證	次數	2	10	21	55	10	3.62
	百分比	2.0	10.2	21.4	56.1	10.2	
(2) 進階認證	次數	2	11	31	49	5	3.45
	百分比	2.0	11.2	31.6	50.0	5.1	
4・考核內容							
(1) 服勤的次數	次數	1	1	41	46	9	3.62
	百分比	1.0	1.0	41.8	46.9	9.2	
(2) 解說的技巧	次數	1	0	14	64	19	4.02
	百分比	1.0	0	14.3	65.3	19.4	
(3) 解說的態度	次數	1	0	12	50	35	4.20
	百分比	1.0	0	12.2	51.0	35.7	
(4) 現場的簽到、簽退情形	次數	1	3	44	45	5	3.51
	百分比	1.0	3.1	44.9	45.9	5.1	
(5) 服裝儀容	次數	1	0	14	61	22	4.05
	百分比	1.0	0	14.3	62.2	22.4	

資料來源：本研究整理，N=98。

的，依序為「您以成為林管處的一員為榮」（平均數4.28）、「提供保險」（平均數4.23）、「提供服裝」（平均數4.14）、「到其他遊樂區觀摩」（平均數4.11）及「提供

膳宿」（平均數4.02）等5項，顯示八成以上解說志工「以成為林管處的一員為榮」最重要，其次為提供保險、服裝、膳宿及觀摩認為是必要的。

表2 解說志工對獎勵方式意見之描述性統計量表

對獎勵方式之意見		意見強度					平均數
		非常不重要	不重要	普通	重要	非常重要	
1·頒發獎狀（章）	次數	0	11	32	45	10	3.55
	百分比	0	11.2	32.7	45.9	10.2	
2·口頭公開表揚	次數	1	9	42	42	4	3.40
	百分比	1.0	9.2	42.9	42.9	4.1	
3·贈送紀念品	次數	0	14	42	34	8	3.37
	百分比	0	14.3	42.9	34.7	8.2	
4·核發獎金	次數	6	18	51	18	5	2.98
	百分比	6.1	18.4	52.0	18.4	5.1	
5·到其他遊樂區觀摩	次數	1	1	17	46	33	4.11
	百分比	1.0	1.0	17.3	46.9	33.7	
6·參加聯誼活動	次數	1	4	35	46	12	3.65
	百分比	1.0	4.1	35.7	46.9	12.2	
7·提供膳宿	次數	0	0	20	56	22	4.02
	百分比	0	0	20.4	57.1	22.4	
8·提供保險	次數	0	0	11	54	33	4.23
	百分比	0	0	11.2	55.1	33.7	
9·提供交通工具	次數	1	12	32	39	14	3.54
	百分比	1.0	12.2	32.7	39.8	14.3	
10·提供服裝	次數	0	0	15	54	29	4.14
	百分比	0	0	15.3	55.1	29.6	
11·提供固定辦公場所	次數	3	17	36	33	9	3.29
	百分比	3.1	17.3	36.7	33.7	9.2	
12·補助志工團體經費	次數	2	1	24	54	17	3.85
	百分比	2.0	1.0	24.5	55.1	17.3	
13·您以成為林管處的一員為榮	次數	1	1	8	48	40	4.28
	百分比	1.0	1.0	8.2	49.0	40.8	
14·享有林管處員工等同之福利	次數	2	9	34	37	16	3.57
	百分比	2.0	9.2	34.7	37.8	16.3	
15·借用裝備與器材	次數	1	6	35	39	17	3.66
	百分比	1.0	6.1	35.7	39.8	17.3	

資料來源：本研究整理，N=98。





意見介於普通至重要之間者，亦有「補助志工團體經費」（平均數3.85）、「借用裝備與器材」（平均數3.66）、「參加聯誼活動」（平均數3.65）、「享有林管處員工同等之福利」（平均數3.57）、「頒發獎狀（章）」（平均數3.55）、「提供交通工具」（平均數3.54）、「口頭公開表揚」（平均數3.40）、「贈送紀念品」（平均數3.37）及「提供固定辦公場所」（平均數3.29）等9項，可見仍有七成以上之解說志工，認為補助志工團體經費、借用裝備與器材、參加聯誼活動…等較不重要；倒是要不要「核發獎金」之意見介於不重要至重要之間（平均數2.98），這個數字顯示解說志工們較不認同核發獎金之獎勵方式。

綜上，有達80%以上之解說志工認為在獎勵方式上，無形的非物質勝過有形的物質獎勵，此一結果可作為未來實施解說志工獎勵方式之重要參據，另獎勵方式之運用，將有助於解說志工發揮持續長期參與意願與榮譽感之激發。

## 四、結論

（一）在本研究樣本中解說志工對督導考核的看法上皆認為，較不認同要設專任人員督導考核；在實施國家森林志工認證計畫上認為，應該實施認證計畫且以基礎認證為主，而在考核內容看法上首重解說服務時的態度。

（二）在本研究樣本中解說志工對獎勵方式之意見認為，無形的非物質勝過有形的物質獎勵，較不認同核發獎金之獎勵方式。

（三）將來亦可發展為“選修”的方式，即以在某方面有特殊專長的志工擔任種子教師，讓自認在該方面知能較弱的志工追隨選修，可訂定期限，呈繳成果，並由種子教師考評。

（四）一個志工團體的成長、茁壯、訓練、獎勵、考核是非常重要的，但所有的制度執行與要求，在乎合情、合理而最重要的規劃、推動及執行都在於「人」。

（五）在本研究樣本中觀之，解說志工認為好的志工團體之表現與該項業務承辦人用心與否及業務主管的重視度有非常大的關係，可讓解說志工感受到被重視及尊重。

（六）解說志工業務之推行是現今世界潮流趨勢，在歐美地區尤為風行，人人以當志工為榮，今在政府組織員額精簡之下，更顯志工之重要性，一方面能節省政府經費支出，另一方面能提高政府形象及提供社會人士、軍公教退休人員等貢獻所學及經驗所長之另一空間，即運用社會資源及創造社會人力參與服務的機會。▲

## 參考文獻（請逕洽作者）



（圖片／高遠文化 攝影／楊美娟）