

新北市政府研考會聯合服務中心志工性平人力分析

新北市政府研究發展考核委員會

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。新北市政府研究發展考核委員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、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%，男女比率嚴重失衡。

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。服務台由新北市政府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)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。

表一 新北市 106 年 7 月底志願服務隊兩性志工人數-依年齡分

單位：人				
	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

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會整理。

表二 新北市 106 年 7 月底志願服務隊兩性志工人數-依教育程度分

單位：人				
	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

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會整理。

表三 新北市 106 年 7 月底志願服務隊兩性志工人數-依工作情形分

單位：人				
	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

資料來源：新北市政府研究發展考核委員會整理。

(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。

表四 全國志願服務隊兩性志工人數-依年齡分

單位：人

	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。

新北市政府研究發展考核委員會性別分析檢視表

一、確認識題與問題

(一)計畫名稱	新北市政府研考會聯合服務中心志工性平人力分析			
(二)領域(可複選)	<input type="checkbox"/> 權力、決策、影響力領域	<input type="checkbox"/> 人身安全、司法領域		
	<input type="checkbox"/> 就業、經濟、福利領域	<input type="checkbox"/> 健康、醫療、照顧領域		
	<input checked="" type="checkbox"/> 人口、婚姻、家庭領域	<input type="checkbox"/> 環境、能源、科技領域		
	<input type="checkbox"/> 教育、文化、媒體領域	<input type="checkbox"/> 其他：		
(三)問題、現況或性別不平等情形之描述	<p>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，故新北市政府研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)目前志工人數仍以女性為多。</p>			
(四)融入性別觀點，就議題進行統計分析				
統計指標分析：	文字說明			
志工成員性別分析	<p>以 106 年 7 月底志工成員性別分析，男女比為 1:6.6，其他相關資料分析如下。</p> <p>聯合服務中心志工年齡以 55 歲以上為多，男性 55-64 歲與 65 歲以上人數相近；女性則以 55-64 歲較多。另以學歷分析，男女性均以高中(職)為多。至於職業部分，男性以退休人員為多，女性則多為家管。可見男女性從事志工時間點不同，男性多於職場退休後才投入志願服務行列，女性則為家庭主婦，利用閒暇擔任志工。</p>			
	圖表說明			
	單位：人			
	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
	單位：人			
	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
	單位：人			
	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

二、確定預期成果

(一)訴求	提升男性參與志工人數
(二)達成目標之統計指標訂定	不同性別擔任聯合服務中心志工比例 107 年底目標值：1:5
(三)相關法規	無。

三、發展並選擇方案

(一)方案說明		
編號	方案名稱	方案內容
方案 1	鼓勵男性 志工參與	配合新北市政府(以下簡稱市府)志工招募提供資訊，開發 30 歲以下之青年及 65 歲以上之退休人力。並請志工鼓勵家中男性成員一同參與。
方案 2	規劃適宜 教育訓練	規劃男性志工較有興趣之主題訓練，提升其參與程度，避免認為擔任志工屬於女性之軟性活動。
(二)延伸議題		
議題	無。	

四、分析並提出意見

(一)分析比較		
方案名稱	方案 1：鼓勵男性志工參與	方案 2：規劃適宜教育訓練
預算配置	無	無
其餘考量因素	搭配市府志工招募期程	納入志工教育訓練規劃
(二)方案之選定：方案 1 及 2 併行。		

五、執行決策之溝通

(一)涉及層級 (可複選)	1. <input checked="" type="checkbox"/> 僅本機關 2. <input type="checkbox"/> 涉及其他機關 <input type="checkbox"/> 涉及中央 <input type="checkbox"/> 涉及縣市 <input type="checkbox"/> 涉及跨局處業務 <input type="checkbox"/> 涉及跨科室業務 <input type="checkbox"/> 涉及公所業務	
(二)討論會議	會議情形	會議決議重點
	尚未進行會議。	

六、評估與監督

(一)計畫執行機關	新北市政府研考會
(二)計畫主責承辦人員/科室	郭芷祺、蔡淑婉/為民服務組
(三)計畫評估與監督單位	新北市政府研考會