
玉山國家公園義工 制度之初步規劃研究

研究單位：內政部營建署玉山國家公園管理處

玉山國家公園義工制度之初步規劃研究報告

摘 要

玉山國公園幅員廣大，自然資源豐富，如何引導國民欣賞及瞭解國家公園內資源及其價值，是管理處非常重要的責任。

解說員不僅可以傳達許多國家公園的理念，適當的減緩遊客對自然環境的破壞，更可以保障遊客安全。

義工(義務解說員)們本著自己愛護大自然的熱忱，提供自己的時間、知識、活力和愛心將大自然的美，以及人與自然的關係，傳達給遊客，為國家公園，為整個大自然奉獻心力。

如果能確立目標，規劃妥順，運用得當，必能充份發揮義務解說員的功能。

玉山國家公園義工制度之初步規劃研究報告

目 錄

摘 要	1.
壹、前言	7.
貳、國家公園的解說	
一、解說的定義	
(一)何謂解說	8.
(二)S—M—R 圖表	9.
二、解說目標	
(一)目標	10.
(二)責任	10.
三、解說目的	11.
四、國家公園解說員的重要性	
(一)扮演橋樑工作之重要角色	13.
(二)國家公園解說員效用	13.
(三)訓練解說員的目的	14.
五、帶領遊客技巧	15.
參、義務解說員的建立	
一、何謂義工	
(一)人生需求	16.
(二)認識義工	17.
(三)美國的情形	19.
(四)我國的情形	20.

二、建立義工制度

(一)建立義務解說員的目的	21.
(二)義工的徵募	
1、招募方式	21.
2、徵募對象	21.
3、應徵資格	22.
4、徵募步驟	22.
(三)義工的講習及訓練	
1、職前訓練	23.
2、在職訓練	24.
(四)義工工作規劃	24.
(五)義工的運用及管理	
1、義工工作範圍	25.
2、義工工作時間	26.
3、義工人力的運用要領	26.
4、資金的運用	26.
5、勤務分派	27.
6、解說執勤要點之訂定服勤紀錄的登記	27.
7、解說工作之評估與改進	27.
(六)考核與獎勵	
1、目的	28.
2、考核及獎勵方式	28.
3、考核時間與步驟	28.
(七)義工的聯誼活動	29.

肆、玉山國家公園管理處義務解說員的現況	30.
一、玉山國家公園管理處義務解說員管理要點	31.
二、義務解說員的管理	
(一)宗旨	34.
(二)義務解說員的管理流程	34.
(三)方式	
1、管理處專職人員	34.
2、輔導義解委員會	35.
3、義務解說員之福利	35.
4、獎懲與考核	36.
5、義務解說員關懷	36.
6、義務解說員應徵動機	36.
(四)訓練及儲備	37.
三、義務解說員在國家公園解說教育之運作	38.
四、解說評估	
(一)解說評估的意義	38.
(二)解說評估的需要性	38.
(三)解說自我評估	
1、說話前的準備	38.
2、內容表達	38.
3、對觀眾之態度	39.
4、儀表	39.
(四)解說評估表	40.

五、玉山國家公園義務解說員聯誼會	
(一)建立組織	42.
(二)運作服務	
1、工作範圍	42.
2、工作時間	42.
(三)實施要點	43.
伍、結 論	46.

附 表

- 一、義務解說員個人資料表
- 二、玉山國家公園第五期義務解說員訓練課程表
- 三、第五期義務解說員訓練課程檢討問卷
- 四、研習期滿證明書(中文)
- 五、研習期滿證明書(英文)
- 六、各課室義工需求問卷
- 七、暫時終止義務解說員資格申請單
- 八、永久終止義務解說員資格申請單
- 九、義務解說員服勤自我評估表
- 十、玉山國家公園區外解說申請表
- 十一、玉山國家公園管理處義務解說員任務派遣申請單

壹、前言

在人與自然間搭起一座愛的橋樑，是國家公園義務解說員服務的宗旨。義解們本著自己愛護大自然的熱忱，提供自己的時間、知識、活力和愛心將大自然的美、大自然生態的變化、及人與自然的關係，傳達給遊客及其週遭的人們，為國家公園，為整個大自然奉獻心力。

由於國家公園負有引導國民享用、欣賞、瞭解國家公園內資源及其價值之責任，透過解說不僅溝通國家公園管理機關、公園資源與公園遊客，使遊客大眾對公園資源經營管理的目的與目標更了解；此外，透過人員之引導解說，能直接使遊客避開危險情況，保障遊客安全。就公園資源而言，經由適當之解說可使自然與文化資源獲得保護及減少遊客及遊憩活動之衝擊；更能促進能源節約與減輕環境污染。

義工運用是一門極富藝術的學問，而義務解說員制度存在於國家公園更是一種必然的趨勢，也是國家公園運用社會資源最有效的途徑。依據歐美先進國家有關國家公園經營管理報告，咸認為解說員是實施國家公園解說之最佳方式，如果我們能規劃妥順，運用得當，必能充份發揮義解的功能。提昇國民對環境保護的觀念，已達成自然生態與文化資產之保育與保存之各項目標。

這份報告還只是一份初步的規劃研究，難免會有疏漏之處，希望大家針對義務解說員的運用，能提供更多意見和推行經驗，彼此切磋，讓義工成為我們推動自然保育與環境教育的無形動力。攜手為保存國家公園這塊瑰麗的樂土而共進。

貳、國家公園的解說

一、解說的定義

(一)何謂解說

解說是一種教育活動，即是將某特定區域內的自然與人文環境特性，經由親身體驗並且運用各種媒體，或活動方式，向大眾揭櫫資產的意義及其與環境的關係；絕非只傳播事實的知識而已。

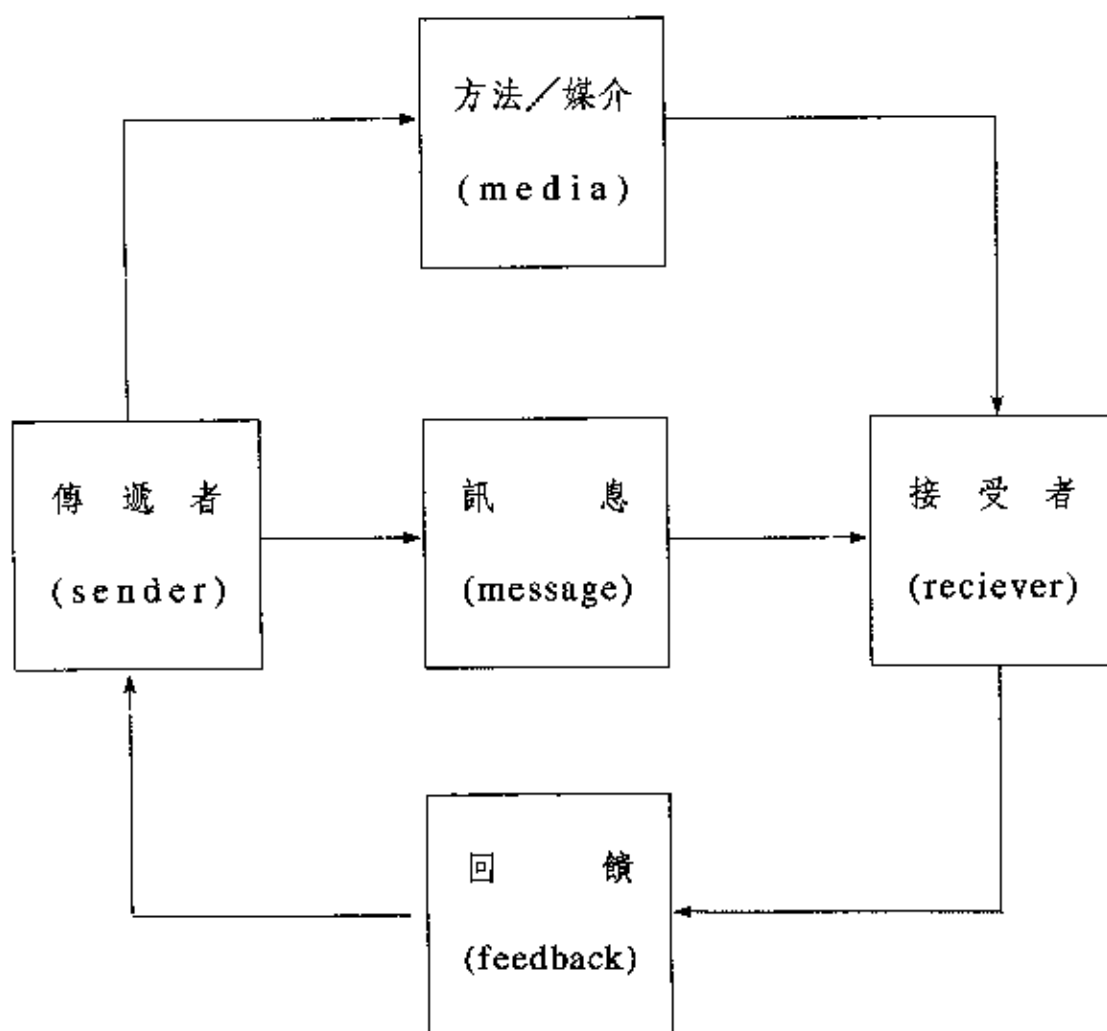
解說更是一種溝通人與環境間之概念的過程或活動，用以啓發人對環境之知識與瞭解，以及其於環境中所扮演之角色。

其目的在於引起這些特定之對象，對當地環境之關注與瞭解，經由欣賞與知性的瞭解，提昇較高品質的生活體驗，並經由新的感受與愉快的經驗，產生對環境保育的關懷，並瞭解其在環境中所扮演之角色，進而培養積極參與環境保育工作。

由於國家公園負有引導國民享用、欣賞、瞭解國家公園內資源及其價值之責任，為達成此任務，各管理單位需詳實規劃與實施遊客解說服務。是故，解說之重要性及其意義由此可見。

(二)S-M-R 圖表

以美國國家公園署為例，其對解說節目之發展原則著重於協助遊客學習如何欣賞國家公園及其資源，因此解說教育上一句名言：“經由知識而了解，經由了解而欣賞，經由欣賞而保護”。



二、解說目標

(一)目標

- 1、幫助遊客瞭解，他們前來造訪的地方，與"家"是彼此相關連的。
- 2、儘可能幫助遊客明瞭其所觀察到之諸多事象，彼此間之關係。
- 3、幫助遊客獲一有所領悟，輕鬆的，美好的旅遊經驗。
- 4、喚起他們的好奇心，並適時的解說，以滿足他們。
- 5、經由對公園資源之認識，從而產生重視，進而保護之。
- 6、提供遊客脫離其緊張和壓迫之工作感。
- 7、揭示遊客所看見或經歷之事物與生活間之相關性。
- 8、以鼓勵之方式，引導遊客自己去發覺事物。
- 9、給遊客正確，有趣的訊息。

(二)責任

知性活動乃保護國家公園珍貴資源的基礎，因此解說工作有下列三項責任：

- 1、國家公園係珍貴資源的收集地，這些資源包括了國家公園最珍貴的寶藏。而解說之最基本責任在於啓發國家公園資源的欣賞與認知，經由此種過程可激起大眾對其所見到之資源及資產加以保護的動機。
- 2、在同時擁有多樣性資源及複雜之遊客公園地帶，必須調整遊客之行為並調節各資源區開放季節，以達資源之永存，故解說應協助遊客適應公園之環境，調合自己之行為。
- 3、為促進大眾了解並接受國家公園管理政策，解說時必將基本的管理政策，決策理由、政策執行困難等資訊傳達給大眾，以獲得諒解並予以支持。

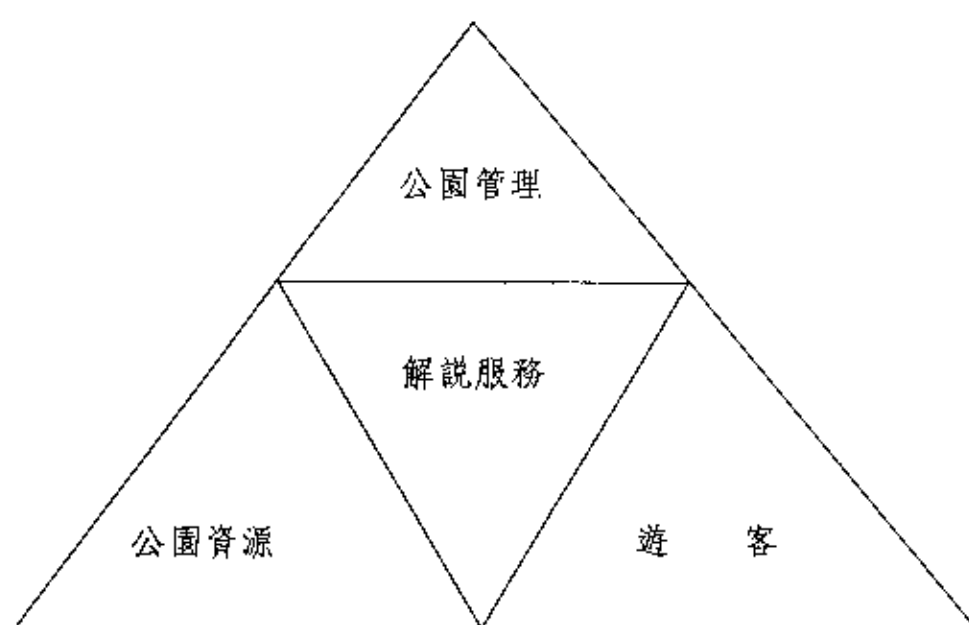
三、解說目的

解說可經由下列方式，促進遊客大眾對公園資源經營管理目的與目標之了解：

- (一)對遊客大眾敘述有關法令、政策、各種國家公園計劃及作法。
- (二)使遊客大眾直接參與有關之國家公園資源管理工作。
- (三)作為管理機關與大眾之公共關係聯繫橋樑，塑造管理機關形象，與遊客正確的遊樂行為與態度。
- (四)對遊客大眾提供有關國家公園資源經營管理運作之資訊，從而促進遊客獲得愉悅與安全的國家公園遊憩經驗。
 - 1、人員之引導解說，直接使遊客避開危險情況，保障遊客安全。
 - 2、介紹有關需遵守之安全規則，促使遊客注意安全。

就公園資源而言，經由適當之解說可使自然與文化資源獲得保護：

- 1、減少遊客及遊憩活動之衝擊。
- 2、促進公園資源之保育、了解與認識。
- 3、促進能源節約與減輕環境汙染。



解說是一種公園管理的方法，其溝通國家公園管理機關、公園資源與公園遊客。

四、國家公園解說員的重要性

(一)國家公園解說員具有溝通遊客與管理機構意見及扮演橋樑工作之重要角色。

(二)國家公園解說員效用如下：

- 1、灌輸遊客對公園內之各項歷史背景，文化資源，自然景觀及生態學知識之了解，進行促使"重視"及"責任感"，以減少有意無意間之破壞行為。
- 2、啟發遊客對人類於自然環境中所扮演之角色，及對目前所處環境之認識，進而享受更愉快之旅遊經驗。
- 3、透過所安排之解說服務系統，引導遊客對公園內各項資源及設施的合理利用，達到育教於公園內環境之目的。
- 4、疏導遊客遠離遊客過於集中，或易遭破壞之地區，以平均各遊樂區之負荷量，達到維護整個公園內環境之目的。
- 5、透過解說服務之雙向連繫作用，增進遊客與管理機構之相互了解，以維護公園內之公共秩序，進而改善各項管理，及服務措施。

在各種解說方式中，人員解說經常是最受歡迎的一種，如解說員能具有良好的國家公園知識，而且解說技巧、解說態度又好，整個解說節目進行就會非常活潑而且生動，使參加解說節目的遊客對解說內容留下深刻的印象及愉快的回憶，充份達到解說的效果。

人員解說也是最直接、最生動的解說方式，它具有雙向溝通的性質，可依個人或團體的需要，而調整解說內容和表現方式，而且因為解說人員和遊客持續的接觸，常常可在意想不到的機會中發揮很大的效果。

(三)訓練解說員的目的：

- 1、增進溝通(解說)技巧，加強對遊客特性的瞭解。
- 2、增進對園區內解說資源的瞭解。
- 3、熟悉職責範圍，提高工作效力。
- 4、增進解說員應變的能力，確保遊客安全。
- 5、使解說員能具備圓滿達成任務的能力，從而獲得實質的成就感。

五、帶領遊客技巧

- (一)解說員應把握遊客心理，切記每位遊客各有不同的個性和慾望，所以應儘量能使每位遊客獲得滿足感。
- (二)遊客教育水準不一，接受解說項目之能力自有不同，解說員應先摸清遊客程度與興趣，調整講解內容和深淺度。
- (三)大多數遊客前來公園區，乃為了鬆馳精神上的緊張，同時也許體力上感受疲勞，所以應避免用“教育”等字眼，以避免刺激遊客之心理。
- (四)儘量配合遊程上的時間長短，雖然解說員本身興趣濃厚，準備講解的材料也非常豐富，但必需把握時間，無需全盤托出，只能以深入淺出的方式，以達到解說效果即可。
- (五)解說工作儘可能在談笑風生及輕鬆愉快的氣氛中進行，解說員除具備豐富的專業知識外，並應有適度幽默感。
- (六)設法利用群眾反應，激勵遊客的思考力和靈感，提高個人之興趣及好奇心，以培養遊客自己探尋的動機，好讓遊客有自己的想法及意見。
- (七)特別注意遊客的安全，以防範遊客發生交通事故，走向水邊，斷崖或高壓電等危險地區，並應做防震、水災、火災時之必要防範措施。
- (八)誘導遊客對公園內經營目的之較佳認識，而給予各項管理措施之支持與合作，並改善公園內的公共秩序，以減少不必要之破壞。
- (九)巧妙而適切地利用遊客喜歡採取“集團行動”的心理，來誘導遊客，並進而與遊客交換意見。
- (十)遇有無法解答之問題，寧可告訴遊客事後考察後個別通信答覆，而不作應付或模稜兩可的解答。

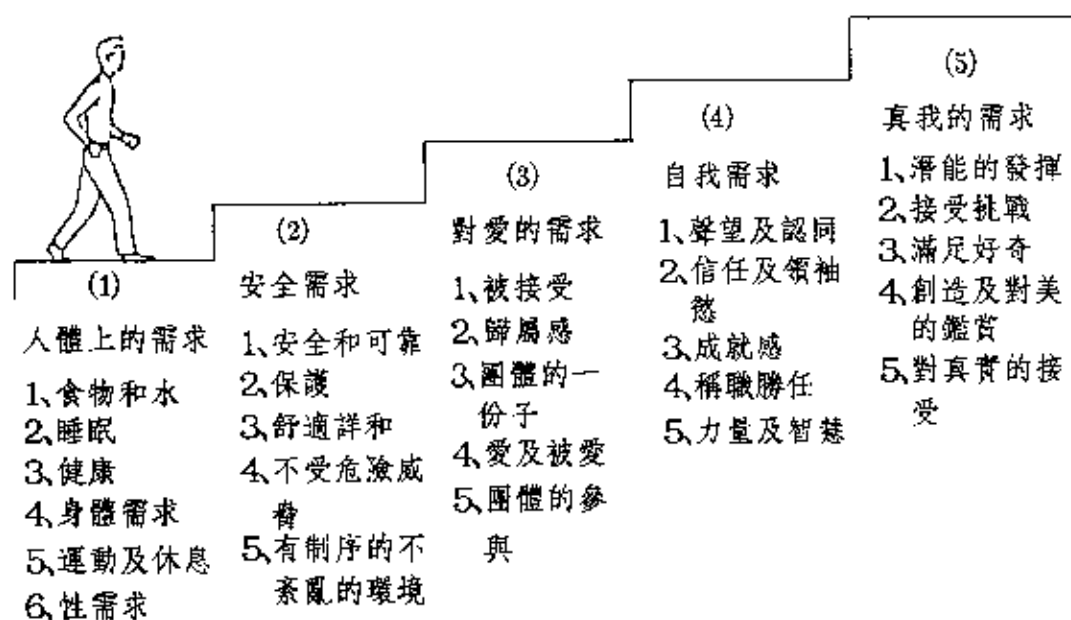
參、義務解說員的建立

一、何謂義工

(一)人生需求

現代民主國家，莫不以提高人民生活品質，增進人民生活幸福為主要追求的目標，但是單靠政府有限的力量來推動，有時似嫌不足，所以在一個民主與自由經濟繁榮的社會裡，人民生活在富裕安定之情況下，當自身之需求均已獲得滿足，而有餘力、餘時和餘心去關懷他人、及整個生態環境的同時，如何發動社會整體力量，協助政府推動社會福利、生態保育等工作，一方面結合相關之社團、機關；一方面結合社會上熱心公益、重視自然保育人士，建立義務工作制度，以補政府之不足，是相當受到重視的問題。

人生需求圖



(二)認識義工

義工的角色是協助管理處的員工，達成工作目標，並非以免費勞工(free labor)的方式，來替代正式員工的職務。

義工能提供許多好處：

如：增加社區對管理處的參與感與支援。此外，義工的活力及熱心、新的點子、技能、才藝等均能提供給其服務機構。另外，義工能接受指派去完成任務。

但無論如何，義工是不可能取代正式員工的。

義工扮演”補充”的角色，也就是協助與幫忙，並不是要執行正規編制員工的責任。義工不是正式編制員工的代替品。

義工不是短暫資金的工作或季節性工作的代用品。

義工需容意識別，而其制服宜與管理處員工有別。制服起碼應乾淨，並且具有權性。

管理處提供義工的工作，除具挑戰外，更應提供各式經驗，以增益個人的成長見識。應提供一個：

- 1、合適的環境
- 2、有訓練機會
- 3、被認可
- 4、高品質的管理
- 5、健全的獎勵及推薦制度。

義工是很特別的團體，除了應妥善規劃，運用得當之外，對其之認同感是很重要的，我們應該儘可能的來瞭解他們，避免傲慢，陳腐及官僚。

義工需獲得同管理處員工一樣的安全保障，運用安全的措施及使用安全的設備。在運用義工前，務必先做好工作危險分析(Job Hazard Analysis)。

此外，義工應獲得廣泛的，精心設計的訓練，起碼對於公園的歷史，建築，規範，辦公室位置，緊急程序措施等均應有所瞭解。

站在義工的立場而言，管理處也應全心投入人力及經費上的支持此制度。

管理處的義務是：

- 1、廣泛的訓練
- 2、監督
- 3、認可
- 4、個人資料登錄
- 5、工作證明書
- 6、工作花費預算

義工的責任：

- 1、儘量參與服勤，遵循計劃領導人的指示及要求。
- 2、確實完整的記錄，並在時限內完成。

義工的期盼：

- 1、確知對其之期許
- 2、獲取經驗，接受新的技能訓練
- 3、獲認同感
- 4、發展潛能
- 5、在專業環境中工作獲得工作機會
- 6、提供所長及建立自信心，肯定自我。
- 7、獲成長機會

(三)美國的情形

美國是最早成立義工制度的，早在1969年的公園義工法案的授權之下，公園管理當局鼓勵義工來參與服務工作，以便執行並促進經過批准的公園活動。

分析其需要建立義工制度之理由計有以下三點：

- 1、遊客分佈不平均，週日假期為尖峰季，平常則遊客稀少，解說員額及素質限制，在勤務分派上產生困難。
- 2、透過解說員之訓練、及解說勤務，促使公園職員對於國家公園任務、目標、法令、經營管理計劃與遊客需求，具有一致深入之瞭解與認同。
- 3、需有效掌握及運用民間團體，參與政府公共事務之機會，促使其擁護國家公園之政策及認知、如透過義工(VIP)、國家公園之友(FOP)等計劃、運用四健會、男女童軍團體、動物協會、鳥會會員、指導員、專科或高中學校教師及大專學生擔任國家公園義工解說員。

在美國當一名義工，已成了一項傳統，義工們社區、為團體、為機關單位等提供了無以計數的貢獻，據調查顯示，全美有三分之一以上的人，曾經擔任或現在正是名義工。

分析美國國家公園義工參與解說服務的動機：

- 1、希望得到工作經驗。
- 2、自願幫忙。
- 3、希望認識新朋友。
- 4、增加戶外技能。
- 5、希望住在一個特殊或不同的環境。
- 6、為修習學分。
- 7、其他。

(四)我國的情形

目前國內有義工服務的單位頗多，如：全省生命線、張老師、各縣市政府社會局(已改稱志工——志願服務人員)，台中榮民總醫院等……但多以社會福利、救助貧困或心靈受創者予以輔導或協助；以解說服務為主的除了各國家公園管理處外，尚有台中國立自然科學博物館、台北市立動物園、省立美術館等。

徵募義務解說員參與解說工作可以有效地彌補國家公園解說人員的不足。但義務解說員的服務時間、服務品質都不易掌握。在缺乏經驗的背景之下，本研究不認為義務解說員服務在短期內可成為國家公園解說有效的助力。

二、建立義工制度

(一)建立義務解說員的目的

就現階段而言，工作性質係指解說服務及保育觀念的推廣。

1、協助解說工作的推行，保育觀念，環境意識的建立及推廣，彌補解說員人力不足。

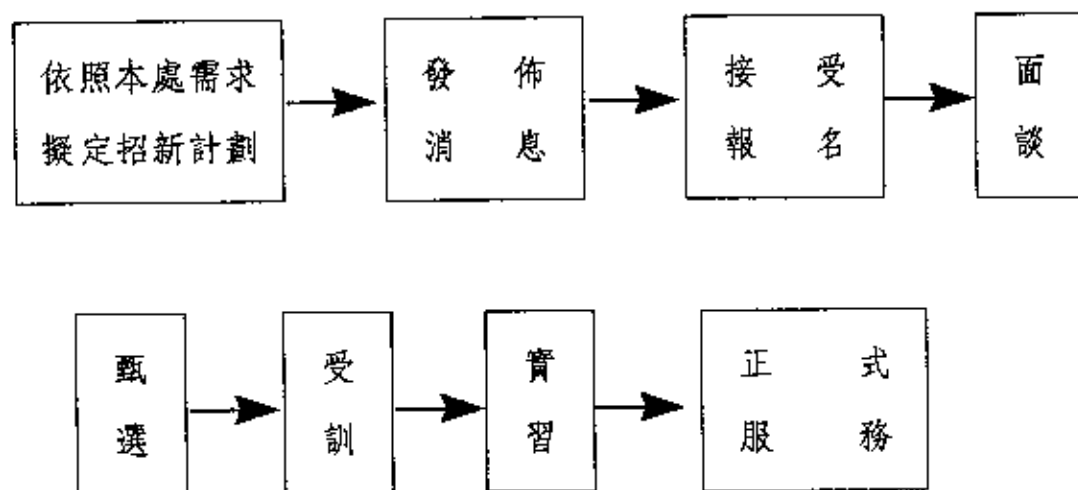
2、擴大民眾參與層面，激發國民熱心公益，奉獻智慧的社會風氣。

3、增進民眾對國家公園各項解說活動的認識，瞭解，關懷及支持。

4、提供大專相關科系學生實習的機會。

(二)義工的徵募

1、招募方式：



2、徵募對象(凡具其中一項資格即可報名)

(1)對國家公園價值、自然保育、遊客群眾極具興趣與相當之認識及積極求知慾。

- (2)具備基本之領導遊客、溝通交談、照顧遊客安全之能力。
- (3)秉持耐心、友善之服務態度並穿著整齊之制服。
- (4)熟悉所解說之事物、現行國家公園法令、計劃業務。
- (5)自然及社會科學相關科系之大專學生，中、小學教師及社會人士。
- (6)具野外求生與意外急救之技能者。
- (7)護理人員或具兒童教育之學養與經驗者。
- (8)對錄放影機、幻燈機、多媒體等具基本常識並能操作者。
- (9)外文能力良好或具其他特殊才能者。

3、應徵資格

- (1)年滿18歲，儀容端正，口齒清晰者。
- (2)具奉獻及服務熱忱，並能嚴守時間者。
- (3)服務期間至少一年，並能參加職前訓練者。

4、徵募步驟

- (1)寄發義工徵募簡章及應徵申請表至各機關、學校、及社團，並發佈新聞，以通訊方式自由報名。也可派員到各大專校區張貼海報，並向學生社團直接徵求。
- (2)整理、審閱申請表，決定初選義工人員，並寄發面談通知。
- (3)初選後面談；查詢義工個人專長、每週來公園服務時間，以進行複選。
- (4)經複選合格人員都應參加職前講習，以瞭解公園概況、個人工作性質與範圍。
- (5)講習後，依個人專長、興趣和方便服務時間予以分組，並交付任務。

(三)義工的講習及訓練

為使義務工作人員熟悉本公園解說服務的工作內容、服務態度、和工作規定事項等，義工必需參加職前訓練講習。義解們係以餘知、餘時、餘力、利他的情操參與服務，因其成員的年齡、背景、教育程度均不相同，因此訓練可持久及強化義解人數，並能引導其發揮合力、群力、向心、合作，使其認同機構、認同服務、認同助人；義務解說員的訓練，就小我而言，是純化自己，就大我而言，是美化社會。

1、職前訓練

(1)時間日期及課程表——配合義工徵募時間及工作性質安排

。

(2)講習內容：

- ①國家公園的經營目標及策略、解說服務的目的。
- ②國家公園遊客的特性。
- ③研習活動的方式及學員認識。
- ④解說服務的目的與技巧。
- ⑤義務解說員的工作範圍及規定。
- ⑥安全講習。
- ⑦現場解說示範。
- ⑧分組模擬演練。
- ⑨各種器材之操作維護。
- ⑩各學門之基礎訓練。

(3)編寫解說參考資料及義工服務手冊。

義解的工作係協助管理處推動環境教育，但是推展服務的機構，面對參與義務解說的人及接受服務的遊客群，一定要找出作為機構及參與服務者之間的基本守則，作為激發動力與界定雙方往來的法則，使義解們覺得自己做得有價值、有貢獻，從工作滿足中認同。

在尊重機構，尊重自己的前提下，致力服務工作。而機構亦需公平、公正、關懷、鼓勵參與義解們，激發工作士氣，雙方有了準則為依規，才能確保服務工作持續進行。

2、在職訓練

(1)義務工作人員之心理建設。

(2)各學門之專業訓練。

(四)義工工作規劃

1、義工工作需明確、有義意，有目標，有目的，且能完成。

2、義工對此工作應有規屬感及責任感，而非僅是機械般的操作。

3、此工作需適合Part-time，否則也可將工作分配給多位義工共同來完成。

4、義工應參與工作本身，除瞭解性質外，亦應瞭解如何進行，評估及回饋等工作。

當規劃義工工作時應注意：

- 1、是否有足夠的任務分派義工？
- 2、是否選派了管理負責人？
- 3、是否施與在職訓練？
- 4、是否有明確目標及說明？
- 5、是否有計劃的將義工與辦公室同仁互相交流？

管理處員工對待義工的態度：

- 1、提供正確、適當的資訊及訓練。
- 2、從旁督導協助並能有所回饋。
- 3、尊重其能力，並儘量調適配合其需要。
- 4、欣然接受義工所提之見解及批評。
- 5、如對待同事般的平等對待義工。

規納正確的對待義工的態度：

- 1、分享所長。
- 2、信任。
- 3、心存感激，並尊重。
- 4、施予回饋。

(五)義工的運用及管理

1、工作範圍

- (1)遊客諮詢服務。
- (2)視聽資料播放服務。
- (3)展示廳的引導說明與展示品介紹。
- (4)現場解說、帶領自然步道解說節目。
- (5)秩序維持和安全防護。
- (6)解說標誌、展示品等之設計與維護。
- (7)協助解說資源、遊客特性等基本資料的調查。

2、工作時間

依義工方便服務時間，給予適當安排，惟可訂立成每週、每季或每年最少服勤時數。

(1)機動性支援。

(2)固定寒暑假。

3、義工人力的運用要領

(1)根據每一位義工的專長和興趣，做適當的任務編組。

(2)排定義工值勤時間，按時工作。

(3)每位義工均需填寫工作日誌，記載當天之工作情形，面臨之問題與處理方式、建議事項等……做為以後修訂義工制度的依據。

4、義工資金運用

運用義工資金的最佳方式，是將錢用在正當的供應品或者訓練之上，而這些用品與資金能使義工在工作時間更有創造力。

真正的挑戰在於如何使有限的義工資金，成為最大義工時數的手段。

最需花費的義工資金：

(1)補給品與器材。

(2)服勤時之膳宿與交通補助。

(3)訓練材料及講師費用。

(4)獎勵與表揚。

5、勤務分派

(1)於尖峰遊季，由管理處視各據點遊客量分佈需增加員額情形，徵召義務解說員，並研擬義務解說員計劃。

內容：

①勤務配置

②通知報到

③職前熟悉服勤據點

④分派任務及精神講話

⑤協住安排膳宿

(2)為維持服勤秩序及考量遊客意願，於解說執勤服務點入口處宜設置簡明公告板，說明各梯次解說服務時間，以利遊客決定是否等候及在解說員引導下循序參觀及接受解說服務。

6、解說執勤要點之訂定服勤紀錄的登記

除研訂解說勤務輪值表外，還需訂定解說執勤要點，以便就其執勤之勤惰加以管理，並登錄點數，統計時數及遊客量等。

7、解說工作之評估與改進

由管理處同仁進行觀察、聽取遊客與解說員意見，加以評估，依照實際需要，作為改進講習訓練與勤務分派之參考。

(六)考核與獎勵

1、目的

- (1)考核公園義務解說員之服勤狀況。
- (2)表揚服務績優及特殊貢獻的義務解說員。

2、考核及獎勵方式

根據義務解說員平時之工作表現、服務態度，出席情形等各方面加以考核，每年固定舉辦表揚活動以持續服務成果與精神，提高工作熱忱及提昇服務品質。表揚方式如下：

- (1)由管理處頒給感謝狀或獎牌，並錄名於玉山國家公園義務解說員榮譽榜。
- (2)優先續任公園次期義務解說員。
- (3)函請所屬學校或服務機關，予以表揚或獎勵。
- (4)依教育部『表揚社會教育有功團體及個人實施要點』推薦，報請教育部公開表揚。
- (5)優先選用為公園正式解說員。

3、考核時間與步驟

- (1)每半年由解說課彙齊各區義務解說員執勤統計，榮譽獎於期末評選表揚。
- (2)特殊貢獻事蹟之義務解說員，由解說召集審查小組評選之。
- (3)服務期間之特殊表現，由各區分會長隨時反映義務解說員業務負責人處理。
- (4)考核於每年三月舉行，於四月處慶表揚。

(七)義工的聯誼活動

國家公園義務解說員的服務工作，不但縮短了民眾與大自然間的距離，也帶動了社會人士參與服務的行列，更使國家公園的同仁得到被尊重及認同的感覺，為回饋義務解說員們奉獻心力的精神，管理處對義解們應有明確適度的精神鼓勵及實質的優待，提供獎勵的方法很多，如：微笑，口頭上或書面上的讚賞，酬謝餐宴，聚會，頒贈獎狀，獎品，特殊折扣優待，寄贈新資訊，詢問意見，寄小卡片等……其他特殊的獎勵尚有設計臂章，帽子，T-Shirt等……

此外，通訊也是很好的溝通交流法。

其他，如定期舉行聯誼活動，而平時也應鼓勵義解不定期舉辦各種聯誼、聚會、賞鳥、登山等活動，以促進彼此情感的聯繫。

肆、玉山國家公園管理處義務解說員的現況

自民國七十五年本處徵募了第一批生力軍以來，至今已有五期了，共計參與受訓人數達227人。其中以學生及老師為主，少部份為社會人士，其最基本條件均為熱愛自然，願意擔任大自然與人類的橋樑，喚起國人對自然生態環境與保育的重視，為子孫留下一片淨土。

五年來除了協助管理處多項的活動、生態營外，在園區內、外更發表過不少場的幻燈介紹，及演講，在園區內撿拾了無數的垃圾，曾經編印過十一期的玉山通訊，協助了部份調查的進行，還組成了蝶類調查小組，完成了"東埔—八通關草原蝶類生態"，並集結成冊。另有五位義務解說員，分別轉任本處正式職員，現仍有三位服務於遊客中心。

今年(80年)四月管理處第一個遊客中心，塔塔加的成立，趕來了近三十位的義務解說員協助幫忙，這些義解們平時多很忙碌，尤其多來自台北、高雄等大都會區，來回車程至少七、八個小時，義解們的熱忱，有時真不是感謝一句即可表達的。

有兩句宣言，是義務解說員發表於玉山通訊的銘言，該宣言詞句優美，莊嚴肅穆的理想中，帶有幾分生命的浪漫。後來亦曾於中國廣播公司製作的"玉山之美"—義務解說員專輯中被引為開場辭。

『這不是一時的激情，是終其一生的職志；

不是眼前自我實現的快感，是恆久奉獻的燃燒。』

一、玉山國家公園管理處義務解說員管理要點

- (一)本要點旨在建立義務解說員(以下簡稱義解)對解說工作的榮譽感與權威性，並鼓勵經常參加國家公園各項活動。
- (二)本要點適用玉山國家公園管理處(以下簡稱管理處)義解。
- (三)義解為無給職。協助支援管理處各項業務時，應接受管理處指導及遵守有關規定。
- (四)義解如有重大違失時、得由管理處三人及義解四人組成之評議委員會，評議決定後終止解說員資格。
- (五)協助支援管理處各項業務時，請穿著制服，穿著制服須按規定配戴名牌及各式徽章。
- (六)義解協助支援管理處之各項業務活動，均列入服勤記錄，以為管理及各級榮譽獎章、獎狀頒發之依據。
- (七)服勤記錄採記點式，每日一點，但業務性質如擔任幹部，參與研究調查計畫，或編輯工作，可視其表現，每項最高核給十點。
- (八)義解每年須服勤累積五點以上。
- (九)義解因下列情形者，得永久終止其義解資格：
 - 1、一年內服勤點數累積未達二點。
 - 2、服勤日期意願調查表通知累積三次未回函。
 - 3、累積二次因不告而缺席已登記所排定服勤之活動，且未找到其他義解代替者。
 - 4、重大違失。
- (十)義解因第九條規定而永久終止義解資格，將以書面掛號郵寄通知，並在玉山簡訊上刊登，以示警戒。
- (十一)義解如有下列原因而未能擔任服勤工作者，請先提出申請暫時終止義解資格，則可保留服勤年資。

- 1、男性服兵役，女性懷孕或育嬰。
- 2、出國半年以上者。
- 3、轉任管理處員工者。
- 4、其他不可抗拒之原因。

(三)義解協助支援管理處之各項業務，採定期登記與不定期臨時通知：

- 1、定期登記：服勤日期意願調查，每兩個月調查一次。
- 2、不定期臨時通知：以電話或函直接通知。

(四)管理處設有下列榮譽解說獎章頒予服務績優者，則具取得資格。

1、三等榮譽獎章：

- (1)每年服勤累積點數前十名。
- (2)服勤表現優良者。
- (3)連續三年合於第八條規定者。
- (4)累積六年合於第八條規定者。

2、二等榮譽獎章：

- (1)連續兩年累積點數前十名。
- (2)連續兩年服勤表現優良者。
- (3)連續五年合於第八條規定者。
- (4)累積八年合於第八條規定者。

3、一等榮譽獎章：

- (1)連續三年累積點數前十名。
- (2)連續三年服勤表現優良者。
- (3)連續七年合於第八條規定者。
- (4)累積十年合於第八條規定者。

4、特等榮譽獎章：

- (1)連續四年累積點數前十名。

(2)連續四年服勤表現優良者。

(3)連續九年合於第八條規定者。

(4)累積十二年合於第八條規定者。

(五)管理處可視情形，如調查研究，編輯工作或擔任幹部，專案頒授各級榮譽獎章、(狀)。

(六)管理處每年於三月結算過去一年義解服勤點數，如屬積優者，可提報處慶表揚之。

(七)服勤年資以基礎訓練報到日隔年三月一日為起算日，起算日以前之服勤點數，可併入第一年計算。

(八)義解服勤點數凡在二十點以上者，可優先參加管理處舉辦之訓練活動，並優先索取管理處欲贈之出版品。

(九)管理處每年應適時的舉辦各類訓練活動，以滿足義解的需求。

(十)依現有義解人力，設北、中、南、東四區，各區設分會長乙人，統籌各區之年度活動，提交管理審核，編列預算。

(十一)義務解說員應為玉山國家公園管理處義務解說員聯誼會之當然會員。

(十二)本要點管理處得視需要隨時修訂。

二、義務解說員的管理

(一)宗旨

訂定義解有關規則，督導義解執行各項職責，並主動關懷義解身心狀況，以提高工作情緒，增進解說服務績效。

(二)義務解說員的管理流程

義工的管理流程：

徵募→面試→同意函→訓練→認可→評估→記分（點）登錄

米米在未確定義工制度時，必得先確定管理處的目標及需要。

本處義解訓練安排分為：職前訓練與在職訓練兩大部份。

課程內容包含專業知、實務觀摩、現場實習、解說技巧、心理建設、綜合討論與解說評估等課程，各種課程所佔的比例，均由工作人員依實際需要及透過問卷方式，徵詢義解們之需求而設計。

工欲善其事，必先利其器，服務工作亦需講求效律、專精、技巧、績效、方能事半功倍，因此，專業訓練能使他們在服務時，更能得心應手。

從工作上的分配及指派上，義工也應獲得相當程度的認可及贊同。

(三)方式

1、在管理處設置義務解說員專職人員(Coordinator)，擔任工作如下：

- (1) 義解招募及徵選
- (2) 義解訓練
- (3) 義解各幹部之選定
- (4) 義解工作之安排

- (5) 義解再職訓練之安排
- (6) 義解工作評估
- (7) 義解制服、制帽、名牌等之管理
- (8) 義解平安保險之辦理
- (9) 義解聯誼
- (10) 義解的福利與表揚
- (11) 與本處各課室的協調與溝通

2、輔導義解委員會

由管理處同仁組成2~4人小組協助輔導及監督乙職。

- (1) 輔導監督義聯誼會及各區分會之舉行，暨會長、分會長之選舉。
- (2) 每年監督義解聯誼會執行義解福利之有關事宜，並鼓勵義解參與義解活動。
- (3) 由管理處撥款於義解聯誼會，籌辦義解活動及關懷義解事宜。

3、義務解說員之福利

- (1) 購買本處書籍、紀念品，折扣優待，但不得轉賣。
- (2) 在遊客中心餐廳用餐，與本處員工待遇相同，憑識別證享受優待。
- (3) 可利用或借閱本處圖書室之藏書和期刊雜誌。
- (4) 寄贈本處刊物。
- (5) 參加義務解說員訓練和義解聯誼會活動。
- (6) 服勤時得享平安保險。
- (7) 熱心服務、表現優良之義解，由本處公開獎勵表揚。

4. 獎懲與考核

- (1) 根據義解管理辦法執行對義解管理與獎懲，每年於處慶頒發各項績優義解以表揚鼓勵其敬業表現。
- (2) 每季統計義解之各項積分，並公佈之，對積分情況較差者，予以了解及督促；積分優良者予以褒獎，解說開發構想新穎、具創意者列入示範發表，並蒐集成冊。

5. 義務解說員關懷

- (1) 管理處公佈欄設有關懷篇，報導義解及其家屬之消息，隨時以電話及函件予以問候及恭賀，並於節慶如：教師節、聖誕節、生日寄賀卡。
- (2) 每年舉辦分區聯誼會聚餐茶會，以酬謝義解之辛勞。
- (3) 補助喜、喪、生育等情事，由管理處分別以輓聯和喜幛致意，聊表關懷或慶賀之忱。

6. 義務解說員應徵動機

規納本處義務解說員應徵動機大致有如下幾項：

- (1) 熱愛大自然。
- (2) 增加自然科學新知。
- (3) 學習與他人接觸的技巧，練習表達溝通的能力。
- (4) 結交新朋友，擴展人際關係。
- (5) 自我肯定和自我實現。
- (6) 回饋社會，服務人群，享受服務的樂趣。
- (7) 對玉山國家公園好奇。
- (8) 充實生活，體驗不同的生活方式。

(四)訓練及儲備

義工制度是有必要的，其負責人(Coordinator)要能掌握(制定)得住整個制度。而其他管理處的同仁，亦可參與計劃領導人(Project Leaders)一職，在其專業知識領域上，提供訓練及監督，如此，即可監測義工的進步成長，提供其所需，並且做好評估。

義務參與解說服務工作之動機是相當不一致的，對於不同年齡、性別、職業與身份之各階層的人，要讓其志願來加入服務工作，不僅是觀念的轉化更是意識的變更，而這都是自動自發，絕非靠拉扶或情面所能奏效，因為解說工作除需透過大眾傳播、報章雜誌、海報傳單等加強宣導，並需賴各界人士的廣大影響，以及義解們在實際推展服務工作中針對需要發揮實質效果，讓所有受服務者有口皆碑的義務宣傳，民眾與民眾交互影響，民間與政府共同推動，使人人了解彼此之關係，才能激發民眾熱烈的參與並獲致具體的績效。

三、義務解說員在國家公園解說教育之運作

義務解說員在國家公園的服務無遠弗屆，目前仍以解說教育民眾為主，唯解說方式頗多，除下列幾種最為常見外，仍不斷鼓勵其開發新的解說方式。

(一)解說導體

(二)駐站服務

(三)區外解說

四、解說評估

(一)解說評估的意義

為說明並實際瞭解解說計畫及實施成效，對整個解說工作的實施情形做定期的評估，是有需要的。

(二)解說評估的需要性

- 1、解說服務的必要性。
- 2、確實瞭解解說所設定的目標是否仍適當。
- 3、瞭解解說目標是否在合理的投資下有效的達成。
- 4、瞭解解說目標是否有效的執行。

(三)解說自我評估

1、說話前的準備

- (1) 時間估算。
- (2) 重點組織大綱記要。
- (3) 常有新構想及圖示取代原有的老套。
- (4) 是否常用專有名詞。
- (5) 是否記得談話內容。
- (6) 有計畫的開頭及結尾。

2、內容表達

- (1) 用親切的語調及態度
- (2) 是否夠大聲
- (3) 說時是否熱心及淺顯易懂
- (4) 是否有口頭語？如：嗯，啊...
- (5) 是否加強語氣以強調重點
- (6) 解說時是否嘴型發音清楚
- (7) 視線接觸是否過低，過高或只集中於某人身上
- (8) 是否檢查自己說話速度
- (9) 是否變化著說話速率，注意遊客興趣及加強某些觀念
- (10) 是否常變換音調使聽者不感枯燥乏味
- (11) 說話時是否過於嚴肅，拘謹
- (12) 是否用輔助工具幫助解說
- (13) 是否用錄音機，鏡子等幫助自己發現說話時之缺點
- (14) 是否聆聽收音機或電視播報員並注意其表達方式
- (15) 大聲朗讀藉以改進自己的發音
- (16) 找人協助改進自己的缺失
- (17) 是否試著改進自己的解說用語

3. 對觀眾之態度

- (1) 是否喜歡對群眾說話
- (2) 是否喜歡談及此區之未來展望
- (3) 是否保持對遊客之注意力
- (4) 說話時是對話題或對遊客有興趣

4. 儀表

- (1) 制服是否合身乾淨，熨燙過
- (2) 配飾物是否過多
- (3) 在解說前是否先調適心情
- (4) 是否在人群前顯露緊張之情緒

(四)解說評估表

解說人 _____ 日期 _____
主題 _____ 評審 _____

1、緒言 要努力 好 極佳 評語

--

2、觀眾反應 要努力 好 極佳 評語

--

3、表達 要努力 好 極佳 評語

--

4、一貫性與轉接 要努力 好 極佳 評語

--

5、解說內容 要努力 好 極佳 評語

--

6、媒體運用

要努力 好 極佳

評語

--

7、言詞習慣

要努力 好 極佳

評語

--

8、外表

要努力 好 極佳

評語

--

9、結論

要努力 好 極佳

評語

--

10、其他

要努力 好 極佳

評語

--

五、玉山國家公園義務解說員聯誼會

(一)建立組織

義務性的服務社團其運作功能是否充份發揮並達到預期的效果，其運作方法的應用是否恰當是相當重要的，除必需確切掌握義解充沛的人力外，建立一健全的組織為首要的條件。因為有健全的組織才能吸引才智兼具的人參與，才能達成服務的目標。

玉山國家公園的義務解說員分佈在全省各地，為有效掌握其現況與服勤動機，只得將其分區管理，遂成立解說員聯誼會。

(二)運作服務

1、工作範圍

義務解說員可發揮之專才相當多，如：遊客諮詢服務、現場定點及帶領自然步道解說、解說節目的設計，如幻燈介紹、說故事，解說遊戲帶領、話劇、手語、團康活動等…秩序維持和安全防護、遊客不當行為勸釋、急難救助、森林防火、協助資源調查、問卷設計及整理、活動設計及安排、電腦程式設計、資料登錄、資料蒐集、解說教材編彙、遊戲設計、創作開發、編輯、美工、翻譯、攝影、標本製作等……。

如何發揮其專才，並且運用得當，實有賴繼續努力開發。

2、工作時間

(1)每年最少需服勤兩次(園內或園外解說均可)累積點需五點以上。

(2)園內解說原則以寒暑假為服勤重點時段。

(3)園外解說：

除對工、商團體，公，民營機構進行宣導外；更鼓勵開發解說道具：如玩具，布偶等……此外，文章、詩、詞、散

文、繪畫、攝影、翻譯、音樂創作等之創作及發表均可視為服勤。

(三)實施要點

- 1、義務解說員均為聯誼會之當然會員，會員大會係最高權力機構，凡會員者均需參加。
- 2、聯誼會設會長、副會長各乙名，另設北、中、南、東區分會，分會長乙名及公關組、活動組、解說開發組、庶務組。由各分會長聘請合適人選當組長，由組長找人當組員。人人均需為組員。
- 3、義務解說員訓練、聯誼及活動計劃草案，每年由分區提出計劃，管理處提撥經費執行，並於各分區大會中檢討缺失。
- 4、設立行政義工，協助義務解說員的點數記錄、書籍、雜物整理、幻燈片更新申請等事宜。
- 5、協助各課室之調查、研究……等彌補人手不足之憾，並優先錄取為工讀生。
- 6、努力開發解說方式。如：編撰戲劇、兒童故事、歌曲、詩歌、遊戲、翻譯、畫圖……。
- 7、聯誼會大本營設本處解說課。

(四)玉山國家公園義務解說員聯誼會

本公園區位於二千多公尺的高海拔地帶，往返之交通並不十分便利，加上路途遙遠，平時短暫之星期假期，並不便徵招義務解說員提供解說，僅於寒暑假，義務解說員才可提供較長期之駐站解說服務。為避免人力之浪費，特設立聯誼會。

玉山國家公園義務解說員聯誼會的功能，即希望能藉彼此的聯誼活動，集思廣意，彼此切磋，共同來開發更多的解說資源及方式。

其組織情形：

會長：統籌各區義務解說員之全權事宜。

副會長：協助會長處理各項事宜。

各區分會，玉山國家公園義務解說員分佈廣達全省各地，特分為北、中、南、東四個區分會。

分會長：1、掌握分會員之動態、人數及聯絡住址、電話。

2、統籌分會之運作，策劃年度計劃，並確實執行。

3、定期召開區會員大會。

公關組組長：1、掌握分會員之最新動態。

2、關懷組員，並安排慰問、致賀代表。

活動組組長：1、活動策劃、安排、接洽。

2、義務解說員聯誼。

3、訓練課程推薦。

解說開發組組長：1、開發不同之解說方式，並繳交成果。

2、圖書推薦，資料蒐集。

3、編撰解說手冊。

庶務組組長：1、電腦檔案之建立。

2、經費支出報帳、及記錄收、支登計。

3、郵件處理及寄發。

結 論：

義工對管理處所能提供的服務是相當多的，但管理處必先得有“明確的目標”。

義工工作的愈得心應手，就愈會產生歸屬感，這就是讓義工心甘情願服務的原動力。

義工的管理將花費許多人力及精力，正像生活中許多事一樣，沒有一件是真正免費的。

一成功的義工制度是互相的義務關係及期許，員工及義工間不斷的保持交流管道、彼此分享、信任、心存感激、時常施予回饋及不斷的進行評估以策勵彼此。

伍、結 論

在這個擁有大批義工的社會，只要善加運用這些可貴的人力資源，就必定可以開發一些新的觀念，樹立一些新的作法；建立彼此共識，甚而獲致良好的成效。是故，為使國家公園的義工制度步上正軌，國家公園必需任命一些全職的受薪人員來負責招募義工及篩選義工，並且為義工分配適當的工作、規劃、執行新進人員的訓練、指派、評估及監督義工人員，並配合義工的興趣及能力，結合理處的需求，使義工確認自己真正的任務，而且在服務中獲得回饋。這是一件非常重要的工作，也是一件極為艱鉅的任務。

因為，對義工而言，歸屬感、奉獻感、成就感，這些意義是激發他們參與服務，投身義工行列的最大力量，而且他們所帶給義工的意義也是受薪職工所無法感受和比擬的。因此，義工的運作就成為一門極難掌握也極富藝術的學問。

國家公園義工成立的宗旨是在人與自然間搭起一座愛的橋樑，義工們提供自己的時間、知識、技術、活力和愛心為國家公園，為整個大自然貢獻心力，為參觀國家公園的民眾服務，並且縮短群眾和大自然的之間的距離，希望藉著義工搭建的橋樑，讓民眾更懂得珍惜自然、愛護自然；另方面也讓義工們享受服務的樂趣，付出的喜悅、實踐人生理想，讓我們的社會洋溢一片和諧、喜樂，也為後世子孫留下一片美麗的樂土。

義務解說員個人資料表

填表日期： 年 月 日 編號：

姓 名			英 文 名			照 片 黏 貼 處 (二吋)
性 別			籍 貫			
出生年月日			血 型			
身份證字號			婚 姻			
身 高	公分		體 重	公斤		
兵 役	兵 種			役 別		
緊急聯絡人	姓 名			關 係	電 話	
	住 址					
戶 籍 住 址						
	電 話					
通 訊 住 址						
	電 話					
服 務 機 關	名 稱					
	職 務			工 作 內 容		
社 會 經 歷						
社 團 經 歷						
受 訓 經 歷						
興 趣 專 長						
語 言						
學 歷 (含科系名稱)	小 學				畢 (肄) 業 日 期	年 月
	國 中					年 月
	高 中					年 月
	專 科					年 月
	大 學					年 月
	研 究 所 (碩)					年 月
	研 究 所 (博)					年 月
備 註						

玉山國家公園第五期義務解說員訓練課程表

七	十								九	年			
日期	7/09	7/10	7/11	7/12	7/13	7/14	7/15	7/16	7/17	7/18	7/19	7/20	7/21
星期	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六
08:50	宣告事項	宣告事項	宣告事項	宣告事項	宣告事項	宣告事項	宣告事項	宣告事項	鹿林山區步道解說	玉山主峰線	宣告事項	宣告事項	宣告事項
09:00 09:50	整 機	從國家公園談人與自然	目前國家公園的經營情形 沈世現	玉山國家公園的遊覽特性 陳建隆	玉山的開花植物介紹 呂理昌	國家公園的保護 劉繼良	人在生態系所扮演的角色 林良恭	水里—嘉嘉—石卓	鹿林山區步道解說	玉山主峰線	自然攝影	國家公園的現在及未來 葉盛長	解說實 商樂家 黃子嫻
10:00 10:50	赴	國家公園的與發展 葉盛書	國家公園的工務建設 李敏雄	玉山的動物 羅柳輝	玉山國家公園的解說服務系統 呂志廣	國家公園的保育觀念 許英文	常見的鳥類 沙連中	水里—嘉嘉—石卓	鹿林山區步道解說	玉山主峰線	解說的技巧 商業家 解說評估 陳志明	解說實 商業家 黃子嫻	討論座談 沈秀雀等
11:00 11:50	水	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐	午 餐
12:00 13:00	重	解說功能 呂志廣	環境教育 瑞興黃金珠	美國的解說制度 黃祖顯	如何說故事 黃祖顯	遊客心理與人際溝通 林秀英	解說發覺的科學方法 陳玲淳	石卓—圓林山	鹿林山區步道解說實習	玉山主峰線	新中橫水玉線返水里	玉山回首 曾惠香	安 赴 新
13:10 14:00	報	解說功能 呂志廣	環境教育 瑞興黃金珠	美國的解說制度 黃祖顯	如何說故事 黃祖顯	遊客心理與人際溝通 林秀英	解說發覺的科學方法 陳玲淳	石卓—圓林山	鹿林山區步道解說實習	玉山主峰線	新中橫水玉線返水里	玉山回首 曾惠香	安 赴 新
14:10 15:00	到	解說功能 呂志廣	環境教育 瑞興黃金珠	美國的解說制度 黃祖顯	如何說故事 黃祖顯	遊客心理與人際溝通 林秀英	解說發覺的科學方法 陳玲淳	石卓—圓林山	鹿林山區步道解說實習	玉山主峰線	新中橫水玉線返水里	玉山回首 曾惠香	安 赴 新
15:10 16:00	安 排 住 宿	解說功能 呂志廣	環境教育 瑞興黃金珠	美國的解說制度 黃祖顯	如何說故事 黃祖顯	遊客心理與人際溝通 林秀英	解說發覺的科學方法 陳玲淳	石卓—圓林山	鹿林山區步道解說實習	玉山主峰線	新中橫水玉線返水里	玉山回首 曾惠香	安 赴 新
16:10 17:00	晚 餐	解說功能 呂志廣	環境教育 瑞興黃金珠	美國的解說制度 黃祖顯	如何說故事 黃祖顯	遊客心理與人際溝通 林秀英	解說發覺的科學方法 陳玲淳	石卓—圓林山	鹿林山區步道解說實習	玉山主峰線	新中橫水玉線返水里	玉山回首 曾惠香	安 赴 新
17:10 18:00	晚 餐	解說功能 呂志廣	環境教育 瑞興黃金珠	美國的解說制度 黃祖顯	如何說故事 黃祖顯	遊客心理與人際溝通 林秀英	解說發覺的科學方法 陳玲淳	石卓—圓林山	鹿林山區步道解說實習	玉山主峰線	新中橫水玉線返水里	玉山回首 曾惠香	安 赴 新
19:00 21:00	劉維祥 安 呂志廣等	錄影帶欣賞 張信男等	錄影帶欣賞 張信男等	錄影帶欣賞 張信男等	錄影帶欣賞 張信男等	解說經驗的傳承 義務解說員聯誼會	錄影帶欣賞 張信男等	夜晚山裡的星空 陳培基	自由活動	自由活動	自由活動	自由活動	自由活動

第五期義務解說員訓練課程檢討

1、您認為本訓練課程有無舉辦或繼續發展之價值？

2、您最喜歡的科目是：
為什麼？

3、您最不喜歡的科目是：
為什麼？

4、您認為需要改進的課程或事項有：

5、您對於本次訓練或未來的訓練有什麼建議：

6、其他：

證 書

商樂家

於民國七十五年七月十五日
至民國七十五年七月三十日

參加本處

義務解說員訓練

研習期滿 特此證明

內政部營建署
玉山國家公園管理處
處長 葉世文

中 華 民 國 年 月 日

**YU SHAN NATIONAL PARK HEADQUARTERS
CONSTRUCTION AND PLANNING ADMINISTRATION
MINISTRY OF INTERIOR**

THIS IS TO CERTIFY THAT

KIMBERLY SHANG

HAS SATISFACTORILY COMPLETED THE
VOLUNTEER TRAINING PROGRAMS

JULY 15 - JULY 30 , 1985

ANGUS LEE



YEH SHIH WEN

COURSE COORDINATOR

SUPT., YU SHAN NP HDQT.

各課室義工需求問卷

填表人：_____ 日期：_____

這是一份想瞭解公裡的義工能提供所能及所學，貢獻本處的問卷，請您花些時間想想，並作答以便彙整結綸。

1、您目前的主要工作為何？

2、在您的工作範圍裡，有無義工可提供幫忙協助？☐無、☐有。

何時最需要幫忙？_____

約需多少人？_____

須具備何種條件？他們可幫忙些什麼？

條件：_____

可幫：_____

3、在義工提供協助幫忙時，是否需受部份職前訓練？☐否、☐是。

如：_____

4、任何建議？

玉山國家公園管理處義務解說員 暫時終止義務解說員資格申請單(解說課保留)

義務解說員_____，編號_____，係第_____期之義解，

因_____，
必須暫時終止義務解說員資格，依據玉山國家公園管理處義務解說員管理要點第十一條，第_____款規定，暫時終止其義務解說員資格，並可保留服勤年資。

申請人：_____
日期：_____年 月 日
處長：_____ 課長：_____ 承辦人：_____

聯誼會會長：_____ 聯誼會分會長：_____

暫時終止義務解說員資格申請單(申請人保留)

義務解說員_____，編號_____，係第_____期之義解，

因_____，
必須暫時終止義務解說員資格，依據玉山國家公園管理處義務解說員管理要點第十一條，第_____款規定，暫時終止其義務解說員資格，並可保留服勤年資。

申請人：_____
日期：_____年 月 日
處長：_____ 課長：_____ 承辦人：_____

聯誼會會長：_____ 聯誼會分會長：_____

玉山國家公園管理處義務解說員 永久終止義務解說員資格通知單(解說課保留)

義務解說員_____，編號_____，係第_____期之義解，

因_____，
違反玉山國家公園管理處義務解說員管理點第九條，第_____款規定，得永久終止其義務解說員資格，特此聲明。

處長：_____ 課長：_____ 承辦人：_____

聯誼會會長：_____ 聯誼會分會長：_____

永久終止義務解說員資格通知(義務解說員保留)

義務解說員_____，編號_____，係第_____期之義解，

因_____，
違反玉山國家公園管理處義務解說員管理點第九條，第_____款規定，得永久終止其義務解說員資格，特此聲明。

處長：_____ 課長：_____ 承辦人：_____

聯誼會會長：_____ 聯誼會分會長：_____

玉山國家公園管理處義務解說員服勤自我評估表

姓 名		編 號	
服 事 勤 由			
服 地 勤 點		聯 絡 人	
服 日 勤 期	年 月 日 至 年 月 日		
遊 客 數 量	人	服 勤 金 額	元
意 見 反 映			
自 我 評 估			

- 備註：1、此表由服勤者填妥連同收據儘速寄回。
 2、金額不確定者請填本表，勿填於收據上。
 3、票根請黏貼於收據背面。

玉山國家公園區外解說申請表 (由義解填寫)

申請人 _____ 編號 _____ 北、中、南、東區分會

機關、團體名稱： _____

機關、團體聯絡人： _____

聯絡電話： _____

聯絡住址： _____

解說時間： _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分

解說方式： _____ 估計需時： _____ 日 _____ 時 _____ 分

支援解說員： _____

擬申請之宣導品： _____

請於： _____ 年 _____ 月 _____ 日前寄出

備註： _____

玉山國家公園管理處義務解說員任務派遣申請單

事 由											
服 勤 地 點						聯絡人					
服 勤 日 期	年 月 日 至 年 月 日										
申 請 人 數	人			服 勤 金 額	元						
處 長				秘 書				會 計			
承 主 辦 單 位 管			承 辦 人			申 主 請 單 位 管			申 請 人		

備註：1、申請人請先聯繫義務解說員確定人數再提出申請。

2、金額欄請預估車馬補助費。

參考文獻

1. 蔡惠民 1985 國家公園解說系統規劃與經營管理之研究。
內政部營建署
2. 劉德勝 1990 國立自然科學博物館的義工制度。
博物館學季刊 第四卷 第一期
國立自然科學博物館
3. 陳翠霞 1990 動物園學報第二期。台北市立動物園
4. 台北市政府社會局 志願服務人員工作手冊。
5. 馮 燕 1989 如何加強推展志願服務工作。志願服務第十期
台北志願服務協會
6. 台中市生命線協會年度報告。 1989 台中市生命線協會
7. 墾丁國家公園解說員研習手冊。 1988 墾丁國家公園管理處
8. 國立自然科學博物館 1988 玉山國家公園生態研習中心、展示館、標本館之設置與經營管理 玉山國家公園管理處。
9. 張長義 1985 墾丁國家公園解說系統規劃之研究。
10. 王 鑫 1989 太魯閣國家公園解說系統規劃研究報告。
太魯閣國家公園管理處
11. 墾丁國家公園解說員訓練講義。 1985 墾丁國家公園管理處
12. 王 鑫 1986 解說計畫規劃參考資料彙編。台灣大學地理學系
13. 自然生態保育協會 1986 陽明山國家公園解說與環境教育系統
規劃研究報告。 陽明山國家公園管理處
14. 美國國家公園管理政策。 內政部營建署譯印
15. 解說技巧 解說員自我訓練手冊。 陽明山國家公園管理處譯印
16. 商樂家 1990 出國受訓報告書。 玉山國家公園管理處

17. 玉山會訊第三期。1988 玉山國家公園義務解說員聯誼會
18. 王敏男 張幸珍譯 1987、1988 公園裡的義工(一)~(四)。
玉山通訊6~8期 玉山國家公園管理處
19. VOLUNTEERS IN PARKS NATIONAL PARK SERVICE U. S.
DEPARTMENT OF THE INTERIOR
20. Sue Vineyard BEYOND BANQUETS, PLAQUES AND PINS:
CREATIVE WAYS TO RECOGNIZE VOLUNTEERS
Part of the Volunteer Management Series of VMSystems
21. VIP PROGRAM US NATIONAL PARK SERVICE VOLUNTEER
MANAGEMENT CONFERENCE
Section Seven Supervision
22. Steve McCurley VOLUNTEER MANAGEMENT FORMS
Part of the Volunteer Management Series of
VMSystems
23. VOLUNTEERS IN PARKS GUIDELINE NPS-7 RELEASE NO. 3
UNITED STATES DEPARTMENT OF THE INTERIOR NATIONAL
PARK SERVICE
24. Steve McCurley and Sue Vineyard 1986
101 IDEAS FOR VOLUNTEER PROGRAMS HERITAGE ARTS
PUBLISHING

玉山國家公園義工制度之初步規劃研究報告

發行人：葉世文

策 劃：呂志廣

研究人：商樂家

出 版：玉山國家公園管理處
南投縣水里鄉民生路112號

電 話：(049) 7 7 3 1 2 1

初 版：中華民國八十年八月