

## 探索高雄都會公園義務服務員之學習特質及影響參與學習的因素

許嘉玲<sup>(1)</sup>、王順美<sup>(2,3)</sup>

(收稿日期: 2000年6月3日; 接受日期: 2000年10月22日)

### 摘要

高雄都會公園為台灣第一座都會公園，除了提供環境保護與休閒空間的功能以外，還肩負環境教育的使命。本研究以高雄都會公園的義工為對象，探討(1)義務服務員在高雄都會公園之學習特色與(2)影響其參與學習之相關因素，以提供未來培訓義工工作之參考。本研究以自然探索研究法，透過參與高雄都會公園(高都)義務服務員(義工)培訓與服務過程，紀錄分析各相關因素發現，高都義工之學習特質為(1)深度的環境素養、(2)自發且自然的學習歷程；另外發現(1)高雄都會公園管理站、(2)高雄都會公園義務服務員聯誼會、以及(3)義務服務員培訓與服務現況，對義工參與學習有所影響。

關鍵詞：都會公園、義工、環境素養、成人學習。

### 一、前言

數十年來，台灣越來越朝向都會方式的發展。都會區域往往因人口密度高，產業快速集中，生活環境品質日益低落，遊憩休閒設施需求日益殷切。因此，迫切需要都會公園、植物園、動物園等，提供國民休閒場所，並改善地區環境。同時這些公園也是重要的環境教育場所，讓都會居民接近自然、培養人與自然和諧的關係。

然而往往都會公園、動物園、植物園等非正規教育場所，專職人員極少，在欠缺人力的情況下，義工往往是直接與民眾接觸的教育者，他們的環境素養、服務熱誠扮演極重要的角色，影響遊客對於公園及其自然的認識、態度和使用方式。

過去有關義工的研究多以社會服務性機構為主，有關以自然遊憩及教育為主的服務機構，如：國家公園、動物園的研究，也陸續出現，如：梁明煌(1994)、何淑媛(1998)，這些研究發現往往義工解說員的教育背景及工作經驗，多元並有極大差異，並不一定是自然相關學科，這讓研究者不禁好奇這些義工的環境素養是如何形成的？是在服務之前或服務當中形成的，若是在服務中，那這過程是如何發生的？除了服務機構的培

訓外，服務機構的環境或人事或組織對於他們的學習是否有影響？

高雄都會公園(簡稱高都)是我國第一座都會公園，自民國八十五年開始運作，位於高雄楠梓區和高雄縣橋頭鄉交界，佔地一百公頃，原為西青埔垃圾場。在規劃上具有多元目標，以人工手法塑造自然環境，運用解說，教育民眾都市生態演進過程，供給高品質多樣化，安全休閒遊戲環境(蕭清芬，1996)，所以環境教育是其中重要的使命與功能之一(黃南淵，1996)。高都遊客量開園至1997年3月一年內，約達30萬人，其中並有47%到過公園四次以上(呂志廣，1997a)，頗能看出民眾對高都休閒遊憩品質的肯定。高都解說服務主要藉由義務服務員(簡稱義工)的參與支援，來進行公園環境教育活動的推廣工作(呂志廣，1996)，這也是起初規劃的構想—運用民眾參與力量，減輕管理人力及財力(蕭清芬，1996)。

研究者因住家離高都近，高都屬於自己的家鄉，而且該機構以環境教育為目標，運用義工協助解說經營方式，切合研究主題，故選擇高都的義工為研究對象，探討他們在高都的學習特質及參與學習的影響因素，期望有助高都及類似機構在經營義工組織的參考，並也有助研究者未來在家鄉的社區參與。由於都會公園與自然豐富的國家公園及主題不同的動物園、植物園還是有差異，本研究結果不擬類推。

### 二、研究方法

筆者認為義工的學習成長是個連續且交互的歷程，往往在不自知的過程中發生，不宜僅用問卷或訪談方式，而選定用自然探索方式(naturalistic inquiry)，透過與義工一起相處、觀察、交談、文件的收集，並將發現與相關文獻交互對話，探索找出他們學習的特質及影響因素。

自然探索的方式，主要以研究者為研究工具，透過研究者個人之直觀知識(tacit knowledge)進入研究情境，進行觀察研究、收集研究資料。研究從民國八十六年七月開始至民國八十七年三月，參與高雄都會公園(高都)義務服務員(本研究簡稱為義工)之培訓講習、會議、服勤，以及各項大型活動。透過參與觀察紀錄義工的互動情形，建立義工對研究者的信任，並透過引導式訪談進一步了解義工的想法，但在過程中，研究者儘量不介入義工組織的決策過程，僅忠實的紀錄，並收集資料以便進一步的分析。本報告主要是參與觀察的研究日誌、訪談稿與相關文獻之資料，歸納、整合、分析、討論的扼要結果，詳細訪談及觀察記錄，請見許嘉玲的論文(1998)。

整個研究歷程，隨著對研究個案了解的程度，收集資料的方式及重點有所改變。初期主要是以收集及閱讀高都的相關資料，並徵得高都的同意進入觀察為主，以試圖熟悉整個情境。每日參與觀察結束後，撰寫觀察日記，包括當天的所見所聞(時間、場景、人物、過程、結果)及研究者的心得。在觀察過程中，研究者機動的與義工進行簡單的交談，以了解所見；也傾聽義工主動的分享。並持續整理觀察結果與發現，以形成自己初步的理論架構、研究的主軸，並發展出更進一步探索的問題、觀察的面向。

研究中期，待研究者已熟悉義工的學習互動方式，不再有大量的新發現，研究者開始進行引導式的訪談，訪談對象包括四名高雄都會公園管理站相關工作人員和十六名義工。男女比例為7:9，其中包括義工聯誼會會長、副會長、總務組以及公關組等

(1)高雄市立前鎮高級中學，高雄縣鳳山市樂園街127號。

(2)國立台灣師範大學環境教育研究所，台北市汀州路四段88號。

(3)通信聯絡員。

組長，以及出勤率較低的義工。訪談問題因受訪者的職務不同和研究者隨不同時段對研究問題的了解程度加深，而有改變，主要目的是要了解高都義工的學習特色及影響因素。因研究者與受訪者之熟識，訪談氣氛極為自然，受訪者常常不需要研究者引導就會提出許多與研究相關的訊息與研究者分享。這些觀察與訪談結果，本研究以匿名方式處理，受訪者除一名決定以本名呈現，其餘化名為植物名字。

在訪談資料收集結束後之資料分析，則以「歸納與排序資料」之分析方式，將訪談之重要句編碼，並重新歸納分析，找出資料中呈現之重要訊息。本研究透過三角交叉檢驗 (triangulation of sources)，測定資料之真實性 (trustworthiness)。係根據管理者、義工與研究者三方，針對研究重點之心得分享做三角交叉驗證，加上資料收集過程之持續性的檢核，確認研究資料之真實性。此外，本研究在訪談過程中即透過回饋的方式，研究者將研究之「洞察」與研究團體分享，同時檢核研究的觀察心得、訪談資料與發現的信效度。

### 三、研究結果與討論

從民國八十六年七月至八十七年三月相處，筆者看著一群來自高雄縣市熱心服務的民眾，參與高雄都會公園 (高都) 培訓成為義務服務員 (義工)，到自發形成學習團體，並在園內進行服務工作。在短短的九個月他們呈現出有目共睹的豐碩成果，他們是怎樣的一群人？他們的環境素養為何？是否也在此環境中學習成長？他們的學習歷程為何？什麼因素影響著他們的參與學習？筆者根據這九個月與他們相處、談話的觀察與記錄，將發現歸納整理並討論如下。

#### (一) 高雄都會公園義務服務員的學習特質

高都義工的招募比照一般國家公園義工的徵選標準，並沒有很大的限制，凡年滿十八歲及六十五歲以下之高中畢業生，或具同等學歷的民眾皆可報名，經過初步篩選、面試、並全程參與培訓活動，即可成為義工。根據訪談管理站人員得知，只要有心參與的民眾，高都管理站都會提供參與學習的機會 (椰榆, 1)。目前 (民國八十七年三月) 已完成兩期義務服務員之培訓工作。分別為第一期十八人，第二期三十人，完成培訓之義工已投入高都遊客服務與經營管理之相關工作。

目前高都義工，多來自附近的高雄縣市，年齡從 18-61 歲，但以青年、中年人居多，職業以工廠員工與公務人員為多，另有二名家管，這一批義工中有些人亦是烏會或柴山或橋頭文史工作室的義工<sup>1</sup>。但正如高都開園園長在義工的解說手冊中所說，「這一群 (義務服務員) 開始沒有一個是專家或是學者，、、、」<sup>2</sup>。有趣的是這一批義務服務員雖然年齡、工作歧異度高，但他們有共同的環境素養。

#### 1. 深度的環境素養

##### (1) 見證台灣環境變遷

註 1. 皆為南部地方的自然人文相關團體。

註 2. 引自高雄都會公園義務服務員自編之解說手冊，未出版。

這一群義工大都是歷經台灣環境變遷的見證者，兒時童年歲月抓蝦、抓魚的經驗分享，是他們團體成員的聊天話題。面對工業化社會的環境變遷，這一群義務服務員對環境的遭受破壞，清新美好環境的不再，心中都有所感嘆。「我們都有經歷過以前沒有受到污染的那種環境，我們都蠻懷念的，、高都這個環境也很大，我們好像可以從這裡去看到以前的東西、、、我是覺得有那種移情作用、、、(威豐草說) 我們很懷念過去，所以我們會很惜福、、、自然界的東西我們不會隨便去破壞它」。(洪呈垂)

他們的成長背景似乎提供了學習環境相關知識時的背景知識，成為他們的學習起點；他們以生活化的語言，將過去的生活經驗與高雄都會公園的環境、園區中的動植物資源連結。就如 Knowle 所說，成人學習者豐富的經驗背景，是成人學習的重要特色 (引自黃富順, 1985)。

#### (2) 熱愛自然

在觀察高都義工聊天時，常常發現他們對自然環境的喜愛。研究者常聽到他們彼此分享平日自然的觀察，如：「西側的火焰樹開花了，、屏東技術學院的，、樹好美麗，、」。在訪談中受訪者總會不經意流露出這種特質，並分享給筆者聽，如：「、、、上次我在網球場看到蜻蜓點水，、其實我有時候還是很小孩子，、我很高興，、一來就跟，、說趕快去拍照，、我還看到青帶鳳蝶」。另外，很多義工希望多親近與瞭解自然的相關知識。在義務服務員培訓活動第一天自我介紹時，管理者講起這樣一個故事

「、、、你就看到一對夫妻，先生蹲在解說牌下，太太站在後方撐傘，聽解說牌，、幾乎是每個好天氣的假日，夫妻倆就這樣一個解說牌抄過一個解說牌，、、、看到我們的警察小隊都感動了，就直接送他一本高都的植物圖鑑，、」。

如今這位令人感動的求知者也成為這一群義務服務員的一份子。

#### (3) 鼓吹環境友善行為

這一群義工一開始就表現積極自發的對環境友善的態度和行為。筆者在培訓的過程中，看到身旁的義工在看到園區的垃圾就立即撿起，並詢問管理者園區的垃圾分類的規劃，以及在第一次聯誼會時，一位義工主動提出不喜歡使用免洗餐具，其他成員自動進行垃圾分類的行為，事後我訪談這位義工。

「、、、比如我們在聚餐，我一定標榜不用免洗餐具。所以我一定帶自己的鋼杯或是筷子。問題有些人會認為攜帶上不方便。包括主辦單位他沒有事先要告訴義工，我們要自備餐具。或許有人會用另一個論點說，那不是還是要用沙拉脫、用水洗，不是另一個資源的浪費，或是另一個負面的污染。但是原則上理念是很難達到百分之百的溝通。不過盡量就是，竟然環保都已經是大家認同的情形之下，我就會希望我能夠百分之百的做到，、」(月桃)

#### (4) 認同高都的環境

對於熱愛自然的這一群義工，高都的自然度，本土樹種的植栽、以及公園所提供的大片綠地，是他們喜愛公園環境的主要因素，同時也是策動他們認同環境的重要因素。

「、、、我發現它那片大草原，、我深深的愛上這個地方，、」(月桃)

「對高都的第一印象是怎麼會有這麼大的地方，綠色的環境，感覺蠻喜歡的，、規劃上，、植物栽種的情形我覺得蠻不錯的，、而且他又偏重鄉土的植物，、對民眾來講是一個教育機會，、關心我們本土的東西，、高都環境不錯，一般民眾應該蠻容易接受的，有一個同事在無意中發現這個地方，之後就常帶孩子到高都放風箏。」(苦楝)

對於從垃圾場綠化成美麗的高雄都會公園及還在作為垃圾掩埋場使用的第二期預定地飄來的垃圾味道，他們以反省的態度，認同並珍惜這塊土地。就在一般遊客對這一塊地又愛又怕時，這一群人卻像母親一般，義無反顧的接受了「長了癩痢頭的孩子」<sup>3</sup>，甚至稱之為「人間天堂」<sup>4</sup>。

「我回家告訴我先生說，高都是一個天堂。為什麼是一個天堂？它能夠在垃圾之上把它綠化，我就踏在垃圾堆上，你說上面這麼美的世界，下面是這麼污穢的垃圾，、、我在聞到垃圾之餘，我深深感覺到，我要體會出，我不能講垃圾髒，是醜陋的字眼，因為我要去感受、、我來這裡之後聞到這個垃圾『香』，我告訴我自己我是一個製造垃圾者，所以我不能，而且我沒有能力說它臭，所以我必須盡一份心力，去彌補我對這一份臭的責任、、」（月桃）。

「高都的環境就是一個最好教材，垃圾場的環境讓大家體會到，日常生活和整個環境息息相關，越來越密不可分、、高都裡面有一個還沒有完工的地方，可以看到裸露的垃圾層，看到的都是無法腐化的垃圾，是對小孩子最好的教育機會。」（小葉攬仁）

這一群義工對高都環境的態度與一些因為排斥垃圾味道不願意選擇高都為假日休閒去處的民眾，以及鄰近園區的高雄監理處的職員，下班後只想趕快逃離真有很大的區別。

#### (5) 運用高都環境進行環境教育

他們不僅懂得珍惜這片清新的綠，也希望透過高都環境的潛移默化及解說，教育民眾共同維護環境品質，認同這一片美麗的休憩空間。

「自己在跟遊客介紹高都的時候，會介紹高都和其他遊客區不同之處，就是沒有攤販，沒有那麼多吃的東西，所以整個環境就會比較清潔、、人是被環境教育出來的，像國人到國外就不會亂丟垃圾、、、會不好意思、、、很多社區公園都已經被變相利用，只有高都就是一公園、、」（刺桐）

「、、情境教育很重要，實務教學是最有效果的。這是自己真正想做的東西、、公園不僅是一個吃喝玩樂的場所，來高都的遊客也會想要一些知性的東西。如果高都不做這一部份的教育，就失去他森林公園的意義，就跟一般公園沒有兩樣了、、有一個適當的環境，耳濡目染就會學到相關知識、、、、提到本棧有許多不錯的點子，有一次在解說的時候，他就帶了一把鋸子，因為他發現修枝條的工人都隨便修，如果稍加修整，不僅對樹木好，同時便於觀察，可以讓高都成為一個自然的教育場所」（通泉草）

似乎這一群義工自己也體會出，非正規環境教育場所（如：高都）的重要功能，即是提供遊客在使用環境的過程中，透過管理者營造之環境空間，自然的學習，達到教育的功能（Heimlich, 1993）。

總之，當筆者與這一群義工相處時，從他們的言行舉止強烈的接受到他們對環境友善的訊息。從一開始立即執行在培訓過程中接受到環境理念，一切顯得那麼自然與善意。就如月桃<sup>5</sup>所說，「高雄都會公園義務服務員聯誼會的特色來自這一群義務服務員」。但他們的環境素養是如何學習的？筆者發現這一群來自基層的民眾，熱切的學習，用他們自己的語言文字，行為模式，建構出他們的學習歷程。

註3. 月桃訪談稿。

註4. 月桃訪談稿。

註5. 月桃訪談稿。

自發且自然的學習歷程

#### (1) 強烈的學習動機

這一群義工呈現出強烈的學習動機，表現在他們覺得為期四天的初期培訓是不夠的，他們需要更多的學習活動。觀察高都義工開會的情形亦發現，每次開會時總會有義工提出與「學習」相關的議題如：對於該如何規劃義工學習活動、學習方式？如何認識園區中上百種花草樹木時，團體成員每每總會提出一些方案，熱烈討論。

此外，義工們期待具有專業背景的人來帶領團體學習成長。目前這個專家的角色是由管理站內部工作人員扮演，但是受訪者同時認為這個工作未來必須由義工團體內部的人員來擔任，由「老義工帶小義工」<sup>6</sup>的方式，帶領團體學習成長。

#### (2) 多元的學習機制

在未有專業人員的帶領前，筆者發現這一群義工早已透過培訓、個人的服勤，與高都的環境互動，與同儕的聊天、開會、策劃等等途徑來學習，可發現他們用有限時間，既有的基礎選取他們的學習內容及方式。

##### A. 在高都環境中自學

義務服務員在培訓與服勤過程中，透過與環境直接接觸的機會，感受到自然環境帶給人的舒適感，以及人類活動製造之垃圾對環境的影響。並透過管理者規劃之解說牌或自然觀察，以自導式的學習方式，不斷的複習自然知識，達到良好的學習成效。非正式的教育場所—高雄都會公園，最大的特色在於提供學習者與學習內容直接接觸的機會，由學習者自由選擇有興趣的學習項目，進行學習活動（Heimlich, 1996）。這個學習功能對遊客與義工而言，都是重要的學習機制。

##### B. 參與高都以外單位舉辦的學習活動

在生活中，這一群好學不倦的學生，他們透過閱讀、參加其他地方的進修課程，學習課程，或是跑去看別人解說的方式來學習；甚至因為喜愛蝴蝶，希望得知更多有關蝴蝶的訊息，但是書面資料不足無法滿足自己的求知慾，乾脆自己養起蝴蝶來了，自己觀察學習！

「特地跑去聽人家解說，發現解說內容一定包括蝴蝶和生態保育，所以會想將蝴蝶放入解說手冊中、、透過先生去上課錄音回來，自己再藉由錄音帶學習、、平常有參加一些自然生態相關課程，關心大氣變遷等全球環境問題（蘇啟文）、、覺得個人比別人多一點自然生態的概念是因為常常爬山，做自然觀察累積起來的、真的想在高都當一輩子的義工，因為這本解說手冊完後還有下一本，會促使自己不斷的成長。雖然沒有錢，但是看到這邊的環境可以讓很多人來使用感覺很好」（通泉草）

##### C. 向高都其他義工學習

在高都義工分享的過程中，經常聽到，「這是我從、、身上學到的、、、」、「我在、、身上看到、、、」等等的話語。甚至主動向某義工提出要向他學習。「和朋友主動向葉葉提出，到希望葉葉帶領我們做高雄都會公園園區的植物知識的學習」（木梯）

註6. 樟木訪談稿。

筆者發現這同儕學習，是這場域最有力且有效的學習機制，並且是在不知不覺，同儕的彼此分享、交流，耳濡目染而成的。他們的交流或許讓他們獲得新的東西、或許再加強既有的概念或態度。

但可貴的，這一群義務服務員帶著一顆分享與學習的心，不斷的主動營造直接和學習目標接觸的學習機會共同學習，如：聯誼會辦理一起到墾丁國家公園的學習活動。他們相信「眼睛實際看到的記憶比看十遍書還印象深刻」<sup>7</sup>，並隨時將個人接觸自然的體驗與經驗，透過團體的互動，彼此分享學習的喜悅。這一群熱愛高雄都會公園、熱愛自然環境的義工也一直期待高都義工維持一個相互學習的團體，他們充分認定團體互動式的學習成效，並且表示團體內部的成員熟悉高都的環境，知道彼此的需要，同儕的角色地位不是一般的專家學者可以取代的。

### (3)以需求引領學習內容

這些義工最普遍的學習動力，來自於服務工作的需求。他們說「需要的時候就會去學習」<sup>8</sup>，這樣一個似乎老掉牙的動機/需求法則，對這群老學生來說，學習真的就是這麼一回事。因為要帶隊解說，就需要積極的吸取環境相關知識。這解說服務與學習是如此的密不可分。就像是成人教育者 Knowles (1976)所說，成人會因為任務需要參與學習活動，成人的學習是因為立即的需求，角色的變遷產生的(引自黃富順, 1985; Emmelin, 1977)。所以當他們來到這個機構，擔任這樣的解說服務工作，他們很自然進入另一個學習的場域及歷程。

所以他們因對解說活動的喜愛及工作的需要，希望培養個人帶隊解說之能力，積極參與相關的學習活動。他們希望透過團體成員彼此相互學習的讀書會，由學有專精之團體成員，帶領有興趣學習之同儕，在高都園區內進行現場動植物資源的介紹。甚至在高都管理者目前尚未規劃長期的培訓活動時，他們乾脆自己來規劃解說步道，編制解說手冊，並從中學習成長。

整體看來，這是一群熱好自然的義工，以自然為對象，透過個別或群體的典範學習，聊天討論，在自然田野的探索體驗，參與解說服務及規畫，彼此的刺激與強化，加上內在的回饋反思的機制，建立自己的環境價值與知識並傳遞給遊客。這類似 McCombs 等人(1991)提出的「自然學習」(natural learning)，學習指學習者的主動、自發(volitional)與周遭的環境、與他人互動過程，將訊息內化的認知過程。他們往往沒有學院的訓練，但得到第一手且最真實的學習，最後成為資深的自然人員(naturalist)，他們藉由義工的團體或活動又將他們的經驗傳遞出去給新進的義工或一般大眾；這一批義工就如此的「從做中學」，也成為台灣以一般大眾為對象的環境教育的主力軍(引自 Heimlich, 1996)。

然而，縱然義工有強烈的學習動機與需求，但是從訪談中發現他們參與學習及服務受到個人時間的限制，而且「幾乎每個義工團體都是這樣」<sup>9</sup>。義工只能利用生活中的空檔來參與，造成有心無力，許多活動的參與率並不如預期的高，除此還有許多因素影響著這些義工的參與及學習成長。

註 7. 通泉草訪談稿。

註 8. 通泉草對學習動機的看法，通泉草訪談稿。

註 9. 火焰木訪談稿。

## (二) 影響高雄都會公園義務服務員參與學習的因素

對於這群義工要能夠在高都學習成長，參與是最基本的歷程，唯有透過參與才得以學習，所以如何鼓勵他們持續參與是關鍵。根據研究者的觀察與訪談資料發現，影響團體學習成長的因素除了上述的高都環境因素、個人的特質，還包括管理者、義務服務員聯誼會，以及培訓與服務工作的規劃與執行。以下將針對這幾方面進一步討論。

### 1. 管理者

高雄都會公園管理站仍屬臨時任務編組單位，專職人員三名，其餘七名為臨時約聘人員(呂志廣, 1997b)。這些管理者與義工的互動是留住義工，鼓勵義工參與重要的一環。

從培訓過程的觀察開始，筆者就發現管理者與義工的互動很特別，不同於制式的上對下的溝通，而是使用者與提供者之間平等的建議交流。在後來的觀察訪談中，義工也一再提到管理者的開放與尊重的態度，是他們認同高雄都會公園，並願意參與的重要影響因素。「從一開始的微選過程就不一樣，，，坐下來跟你溝通，，，只要有熱心就可以了」<sup>10</sup>。從微選到培訓與服勤的過程中，義工亦認同管理者的親和力、主動與用心。

另外，管理者的專業素養，扮演著學習者對於專家角色的需求，提供義工諮詢的對象，亦是他們認同高都這個機構重要因素。研究者的觀察心得寫到：

*在主任上課的過程中，學員的反應激烈，問的問題也很生活化，好像把主任當成了萬能的老師，什麼稀奇古怪的問題都有，從家具的選材到森林的芬多精，各式各樣，無奇不有，，，還好主任真的單得住，，，(研究日誌, 071397)*

三位義工業務相關人員為例，兩位管理者曾任職於國家公園，並對鳥類和植物方面的知識有專業素養；另一位管理者亦具有環境相關科系碩士學位。因為他們豐富的經驗與專業的學養，義務服務員真的被他們「收服」了。

然而，由於組織內部的分工，並非所有管理站內部人員在業務上都和義工溝通如此流暢。從研究觀察中發現，定點服務工作人員和義工之間由於缺少互動與溝通，建立共識而發生誤解，造成不愉快的工作氣氛(研究日誌, 082797)，這對義工的服勤意願與對組織的認同多少有些影響。Rodriguez (1983)曾建議規劃義工相關業務時，應該注意專職人員對義工相關業務的接受與支持、義工和專職人員間平等關係的建立、義工對組織的認同，並營造與義工間互動的氣氛(引自 Lenaghan, 1990)。

*在服勤時有感受到職員的態度，有時候會有不愉快的感覺，覺得職員個人的工作態度對遊客和義工都有影響，，，覺得職員和義工需要進一步溝通，以免產生不愉快的感覺，，，在服勤時，和職員之間並不會有太多的互動，除非小姐們主動跟他聊，否則即使同處一室，但是因為自己比較被動，就不會和小姐產生互動，，，(黃權問卷回函)*

另外，高都管理站至今仍只是臨時任務編組的單位，在許多事項的決定上，現場管理者無法自主決定。根據一位一期的義工的反應，當初女性義工提議在女生公共廁所內設置掛勾的小事，都必須向上報備，還無法得到上級單位的同意。他們乾脆就自己花錢，自己私下解決(研究日誌)，但這樣的事件已經影響他們對上級單位的想法，他們認為在上位的管理者並不重視義工。

註 10. 刺桐訪談稿

## 2. 聯誼會

拉住義工的吸引力，除機構管理人員外，義工彼此之間是否能夠凝聚形成團體，亦是鼓勵義工持續參與的因素，義工也得以在團體中學習成長。高都管理人員，在初期的培訓課程結束後，鼓勵義工自發形成高雄都會公園義務服務員聯誼會，拉近人與人的距離，增加團體的凝聚力，相互學習成長。

高都義工聯誼會從培訓到研究資料收集截止，義工個人的表現與聯誼會團體的運作成效受到各方肯定。其中以第二期參與較踴躍。

*二期的很積極的整理很多資料，對解說活動的推動也比較積極，他們的確蠻用心的，，，覺得二期的義工表現的不錯，有些人真的蠻自動的，很積極的參與管理站的活動，，，(柳榆)*

聯誼會透過分組方式分工運作，並透過各種大小型會議與學習活動來聯絡彼此間的情誼。會員們用心規劃活動內容與方式，吸引成員參與並帶動團體互動。他們也設計聯絡網絡，可以在日常的聯繫中增加彼此間的互動。二期義工中出現熱心的個人，這對其他團體成員也造成了正面的影響。

*二期的運作不錯可能是因為經營者，覺得二期裡頭有一些人蠻付出的，，，譬如說月桃，他現在每個禮拜四都在這裡打電話，把一些事情告訴你，，，所以我想這就是人跟人之間，覺得有人在關心你，有人在跟你聯絡，那種關係自然就維持著，所以我覺得那一份維繫相當重要，，，高都二期的義工中有幾個很奇怪的人，，，一個團體裡頭大概有三個有特色的人出來的話，那個團體就容易被帶出來(刺桐)*

*覺得聯誼會的聚會每次都很好玩，感覺大家都很熱心，同時達到辦活動的目的，聚餐只是一個方式，凝聚大家，以免疏遠了，，，覺得講習的時候大家還不熟悉，只是認識對方而已；定點服務的時候碰面機會也不多，所以還是需要透過活動讓大家彼此熟悉(掌葉蘋婆)。*

此外，聯誼會強調家庭功能與氣氛，鼓勵會員帶動家庭參與，並且將高都義工聯誼會營造成一個大家庭，讓參與其事的人感受到家庭氣氛並產生「以高都為家」<sup>11</sup>的歸屬感。研究者也認為管理者一開始協助營造的團體氣氛，奠定了第二期義工聯誼會的運作模式。

## 3. 培訓

高都義工之培訓課程就如多數的培訓活動一般，從組織的經營理念、資源，到服務工作的基本能力，讓新進人員在短時間內認識組織、學習服務工作的相關知識。課程的進行包括講習、參觀與室外解說實習。對此培訓課程，管理站人員抱著「撒種」的心態，認為培訓的目的不只在訓練義務服務員，任何有心來參與的人，管理站都願意讓他來學習，即使學員在培訓後沒有回到高都參與服務，但是培訓過程中撒下的「種子」是無形的。

值得一提的事，高都義工之培訓課程，管理者營造了彼此之間尊重與互動的學習氣氛，影響了學習成效。課程一開始介紹「高雄都會公園沿革與經營理念」的時候，管理者誠懇的說明高都希望朝向自然公園的方式經營，盡量減少人為設施；並以遊客經常提出的質疑，向義工候選人解釋管理者的立場。例如，民眾希望設置涼亭，抱怨室內服務設施太少，園區禁止烤肉等等，管理者仔細的說明管理者的立場，

註 11. 威豐草對高雄都會公園的態度，洪呈垂訪談稿。

義務服務員也以「很遊客」的立場提出問題。管理者甚至提出園區是否應該禁止寵物入內，執法上的困難，以及可行的修正方式，希望義務服務員共同討論，提供意見。就在這樣相互尊重的互動氣氛下，管理者釐清義務服務員心中對經營管理規定的質疑，義務服務員在討論溝通後，也認同了管理者的立場，雙方達成共識。踏出遊客中心（上課地點）的義工立即就以實際的行動，證明他們對管理者經營理念的認同。

培訓課程帶領義工認識環境和提升對自然的敏感度；有些義工對於這片綠色大地，除了喜愛之外，原來是一無所知，直到參與義工的培訓活動後，他們才開始認識這一片大地的過去，現在與未來。

*對於高都的歷史沿革的認知是在培訓時學習的，雖然自己是鄰長有參觀過垃圾場，但是不曉得高都的規劃，，，培訓課程的直接效益是認識了動植物、鳥類等知識(牛樟)*

*「上過課之後，會比較去注意自然的東西，，，比如說以前看樹就是綠綠的一片這樣子，，，感覺很舒服這樣子而已，，，一隻鳥飛過去，就說一隻鳥，，，現在比較會去看葉子的樣子不一樣，，，樹枝的型態不一樣，，，然後他為什麼會這樣子，會這麼漂亮，，，有時候還去想說，他在講什麼，，，他發芽的時候是不是在講一些什麼，，，只是會去感覺和以前看的角度，什麼感覺不太一樣，，，換個角度去看，，，」。(刺桐)*

總之，透過受訪者的分享發現，義工的學習成果，已經達到管理者規劃培訓活動的預期目標。更甚者，義務服務員透過培訓課程了解了人類行為對環境的衝擊與影響，並且對自己的生活進行反思。但從義工的期許來看，似乎還有改善的空間，現有的培訓課程無法滿足義工好學的心，他們希望有更完整的培訓規劃。

## 4. 服務工作

服務工作的規劃影響著義務服務員繼續參與服務的意願。目前已開放使用的第一期園區在規劃上屬於動態活動區。高都管理站在規劃第二期義工服務項目時，考量到管理站人力需求，以及義工的能力與興趣，規劃了多樣性的服務方式。另外，管理站每年還主動提出一些活動構想與方向，作為年度教育活動規劃的大方向，邀請義工協助。活動推廣前，管理站的人員會先與義工溝通，聽取他們的想法，並徵求義工人力的支援。一切都是具有彈性的，可以靈活運用（觀察記錄，860815）。

管理站對義工培訓的發展與設計採取開放的態度，期待義工可以主動參與公園遊客、解說服務的經營管理。主動提出活動理念、方向與設計，在不違背管理站經營管理的原則下，管理站會全力的支持與配合<sup>12</sup>。因此，在義務服務員的培訓與義務服務員聯誼會的發展運作上，管理站並沒有強勢的主導。透過誠心的支持與溝通，期待義工主動參與。

然而從現況分析，目前主要的義工人力仍以定點服務為主，部分偏好靜態服務工作的義工對於目前的服務內容表示滿意，但是大多義工卻反應是「沒有挑戰性」、「呆板」的服務工作，對這些義工的服勤意願造成負面影響。

*「目前高都的義工服務侷限在定點服務，可能比較沈悶，人與人之間的互動較少，以自己帶我幾次解說的經驗，覺得那會比較好，，，覺得定點很無聊，會減低服勤意願，慢慢的就不想來了，，，」(掌葉蘋婆)*

註 12. 柳榆訪談稿。

「定點服務工作雖然沒有什麼事情可以做，有時候遊客少的時候，還會疑問為什麼來這邊值勤，好像也不需要義工，但是管理站就是人力不足，也沒辦法啊！、、、」（黃瑾，）

Dailey (1986) 指出，工作性質、工作成就與工作的自主權是影響義工對組織服務承諾的重要因素（引自 Lenaghan, 1990）。部分義工表示，他們希望管理站對於服務工作可以做進一步的規劃調整，使義工的服務方式朝向知性的、動態的、互動式的服務方式。但管理站義工業務相關工作人員卻一再表示，希望義務服務員主動提出工作規劃與建議<sup>13</sup>。

根據梁明煌(1994)的研究，北市動物園義工希望由服務過程中能有成長學習，想要純粹服務的義工比例較少。但對服務機構而言，他們希望義工服務的工作往往是按照他們的需要來做，有時這些工作很單純、或機械，如定點在遊客中心回答問題或收門票等，這往往不能滿足義工的學習慾望，被列為服勤意願較低的工作。類似的訊息在研究訪談過程中有些許聲音出現，但沒有定論。

#### 四、研究結論

義工的服務與學習是相輔相成，義工的學習與成就感，影響義工對組織的承諾與參與服務工作的意願。本研究以「高都義工」為主體，「義工的學習」為重點，期望此研究結果供相類似機構參考。研究發現這群高都義工的生活經驗、環境態度、學習方式、學習內容、高都環境、義工團體、管理者與服務工作的內容等各因子，交互作用，影響他們的學習與參與。

按照時間序列，高都的人、事、環境建構了學習場域及歷程。在沒有很嚴格學歷限制下（高中畢業），高都義工工作及自然環境，吸引了當地對自然熱好的人士，雖然年齡及教育背景、職業有很大的差異。在面試與培訓期間，管理站人員誠懇、尊重、平等對待，這一群大自然的愛好者逐漸認同高都這個地方及經營方式，成員即發起少對環境破壞的垃圾減量行為，形成環境保護的氣氛。

義工彼此之間也因興趣相投、話題投機、彼此吸引，形成很好的互動團體，即義工聯誼會，他們彼此之間善意相待，向善學習的特質，似乎扮演著關鍵角色，這也與在一開始管理站人員與他們的態度有關。這批義工在服勤過程中也曾碰到互動不良的偶發事件，其結果打擊他們的參與義工服勤意願。

這一群義工在高都熱切的學習，其學習機制包括，人造生態環境及其他自然地區的自學與集體學習，在透過對遊客解說服勤與反思，團員間彼此的經驗交流、模仿學習，逐漸豐富他們的環境素養及解說的能力。他們的學習動力在於因為他們必須向遊客解說，因立即性的需要，新工作的出現，而產生自發性的學習。與同儕的比較也是他們產生學習的動力，在這當中產生不是競爭式的學習，而是彼此扶持的學習，和企圖更有系統的有計畫的共同學習，讓整個團體的解說品質升高，自己的環境素養也同時提升，這可說是一個學習性團體。

如何維持這學習歷程？確是很微妙且需要用心。在研究期間所發現對義工的參與和學習最大障礙，一是個人時間的有限，義工時間難以確定；而另一個是屬於結構式

註 13. 欖仁樹、一枝香訪、柳榆談稿。

的障礙，組織機構所分配的工作缺乏挑戰性，引不起義工的興趣。其中高都義工期望管理站能對於服務工作可以做進一步的規劃調整，使義工的服務方式朝向知性的、動態的、互動式的服務方式。而管理站卻尊重義工的自主性，以開放的態度希望義工們能自己開發、規畫。但因管理站的權力有限，基本上經費、人事上受限於中央單位，有時無法讓義工覺得平等相待。

#### 五、建議

根據本研究之發現，對管理者、聯誼會提供一些未來在經營管理上的思考方向，並提出未來研究的方向。

##### (一) 管理者

根據研究結果之分析討論，管理者熱心、親切、誠懇的態度與對環境知識的專業素養，是義務服務員認同管理者的重要因素。然而，管理站在義務服務工作方面可以更有廣泛、明確的規劃，提供義務服務員參與的空間。另外，管理站的人力與權限不足，對高雄都會公園經營管理之影響，亦是重要的限制因子。針對之研究發現，對管理者提出以下幾點建議：

1. 增進義務服務員與管理站內部工作人員之互動
2. 提供環境教育培訓活動
3. 以「目的性」學習規劃培訓課程
4. 營造自然的教育場所
5. 提供學校戶外教學場所
6. 接受更多樣的人力資源
7. 增聘教育研究專員

##### (二) 給義務服務員聯誼會之建議

義務服務員聯誼會在第二屆組織架構修訂中，特別規劃活動組與培訓組，以規劃會員之聚會活動與學習成長課程，促進團體之互動，並提供團體成員之學習成長。從研究資料分析發現，受訪者普遍反映團體活動不多，互動不夠；在團體成長方面，則以自然相關知識之學習為培訓重點。根據研究發現提出以下幾點建議：

1. 增進團體成員的互動
2. 增廣學習團體之學習內容
3. 參與義務服務員招生規劃事宜

##### (三) 給未來研究者的建議

1. 持續觀察紀錄團體的成長

2. 了解影響義務服務員服勤意願之其他因素
3. 進行不同期義務服務員之差異性及影響因素
4. 解說教育之行動研究

## 六、誌謝

本研究特別要感謝高雄都會公園全體工作同仁及所有的義務服務員，在研究上的支持、配合、及鼓勵。

## 七、引用文獻

- 呂志廣 (1996): (高都的生力軍—義務解說員)。高雄都會公園簡訊。台北，第一期，第七版。
- 呂志廣 (1997a): (鬱鬱蒼蒼 公園具相)。高雄都會公園簡訊。台北，第四期，第一版。
- 呂志廣 (1997b): (高雄都會公園環境教育業務簡介)。八十六年度環境教育研討會手冊。高雄：國立高雄師範大學環境教育中心。
- 何淑媛 (1998): 雪霸國家公園義務解說員參與解說服務之探討。國立台灣師範大學碩士論文 (未發表)。
- 許嘉玲 (1998): 探索高雄都會公園義務服務員之學習及其影響因素。國立台灣師範大學碩士論文 (未發表)。
- 梁明煌 (1994): (台北市立動物園服務隊組織變革途徑的比較研究)。動物園學報，6，99-112。
- 黃富順 (1985)。成人的學習動機。台北：復文圖書出版社。
- 黃南淵 (1996): (且用彩筆耕耘都會公園—簡訊發刊辭)。高雄都會公園簡訊。台北，第一期，第一版。
- 蕭清芬 (1996): (高雄都會公園沿革及經營策略)。高雄都會公園簡訊。台北，第一期，第一版。
- Emmelin, Lars (1977). Environmental Education Program for Adult. **Trends in Environmental Education**. UNESCO: pp. 177-190.
- Heimlich, J. E. (1993). Nonformal Environmental Education: Toward a Working Definition. **The Environmental Outlook**. ERIC/CSMEE.
- Heimlich, J. E. (1996). Adult Learning in Nonformal Institutions. **ERIC Digest No. 173. ED39941296**.
- Lenaghan, D. D. (1990). Doctor of Education in Adult and Continuing Education: The Adult Volunteer Instructors Rite of Initiation: Training as a Socialization Process. Ann Arbor, Mich.: UMI, 1990. (microform: HT(D)902805).

## An Explore Research: The Learning of the Volunteers in Kaohsiung Metropolitan Park and It's Relevant Factors

Chialing Hsu<sup>(1)</sup> and Shun-Mei Wang<sup>(2, 3)</sup>

(Manuscript received 3 June 2000 ; accepted 22 October 2000)

**ABSTRACT:** Being the first metropolitan park in Taiwan, Kaohsiung Metropolitan Park not only enhances environmental protection and recreational space, but also contributes to the mission of Environmental Education. Adult volunteers have an important role to play in this mission. Therefore, the purpose of this research was to explore the factors that may influence the learning and participation of adult volunteers in KMP. In this research, naturalistic inquiry was used as the research method, through observing and analyzing a volunteer group in training. The conclusion is that volunteer learning and participation are influenced by a combination of factors, including: (1) deep environmental literacy of the volunteer trainees, (2) the self-initiated and natural learning process. At that same the researchers find that (1) the administrative characteristics of KMP, (2) the Volunteer Association, (3) the way the training and work organized are relevant to the learning and participation of the volunteers.

**KEYWORDS:** Kaohsiung Metropolitan Park, Volunteer, Environmental Literacy, Adult learning.

(1) Chien Cheng High School 127 Len Yuan Street, Fengshang, Kaohsiung, Taiwan, R.O.C.

(2) Graduate Institute of Environmental Education National Taiwan Normal University 88, Sec. 4, Ting-Jou Road, Taipei, Taiwan, R.O.C.

(3) Corresponding author.