

# 統計專題分析

一、分析名稱：客家文物館運用志願服務人力推行「公事客語無障礙環境」之效益分析

二、內容架構：(撰研動機、撰研目的及內容綱要)

(一)撰研動機：

為促進客語重返公共領域，本會自 99 年開始於高雄市新客家文化園區結合志願服務人力，以文物館為基地，透過服務民眾、文物導覽過程，協助推廣客語及客家文化，建置「公事客語無障礙環境」，讓來館民眾不論是從環境設施或服務人員，能自然地接觸到客語，為本會不可或缺之重要人力資源。近年來本會志工制度逐漸健全，為了解志願服務人力的運用對於本會於文物館推行公事客語無障礙環境的效益，特進行專題分析。

(二)撰研目的：

本專題是為了解運用志願服務人力推行公事客語無障礙環境的執行成效，針對近 5 年（105 至 109 年）進行效益分析，融入性別統計與分析，以做為精進本會未來推動志願服務措施之參考。

(三)內容綱要：

## 1. 新客家文化園區文物館介紹

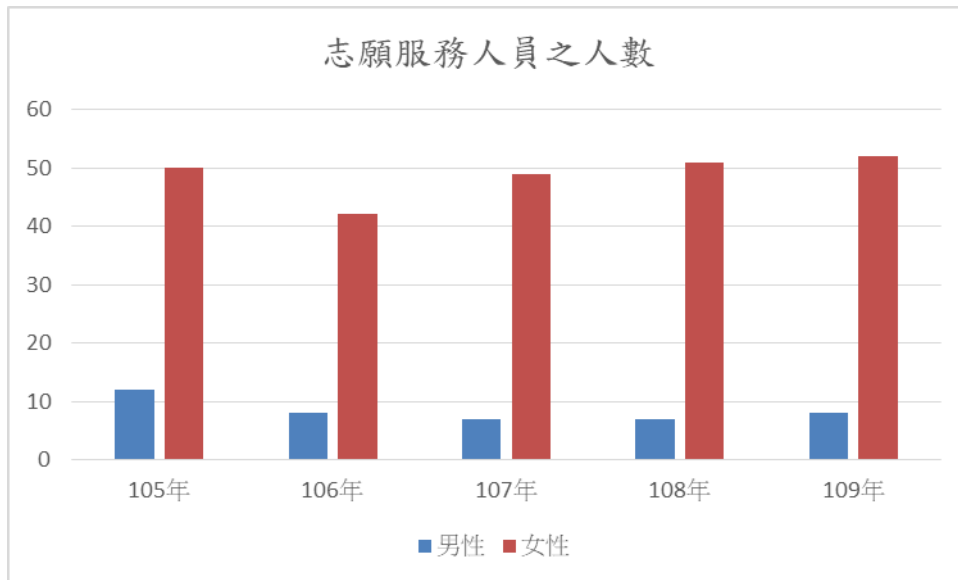
為保存客家文化，高雄市政府於 84 年籌建文物館，為一面積地上 500 坪，地下 300 坪的建築，於 87 年 11 月落成啓用，館內展示文物包括古代農村使用生產、運輸等工具、日常生活用品、婚嫁喜慶用具、古代建築材料以及客家古蹟相片等，目前設有常設展示廳、兒童體驗廳、圖書視聽中心、特展室、多媒體播映室、藝文教室等，是一座兼具文化、教育與休憩之都會型文物館，亦是本市各級學校鄉土教育平台。

為推展客家語言文化，除了硬體環境置入客語及文化元素，志願服務人員也透過客/華語導覽服務，讓民眾在公共服務機構中，可以自然地聽到客語，也鼓勵民眾多多使用客語。

## 2. 運用志願服務人力推動公事客語無障礙環境的效益概況

### (1)志願服務人力性別統計分析

|    | 105 年 | 106 年 | 107 年 | 108 年 | 109 年 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 男性 | 12    | 8     | 7     | 7     | 8     |
| 女性 | 50    | 42    | 49    | 51    | 52    |
| 小計 | 62    | 50    | 56    | 58    | 60    |



近5年來，志願服務人員約有50~62人，年齡層多為中高齡。105年女性佔志工比例達80.65%；於108年女性佔志工比例最高，達87.93%。

## (2) 「推動公事客語無障礙環境服務」績效



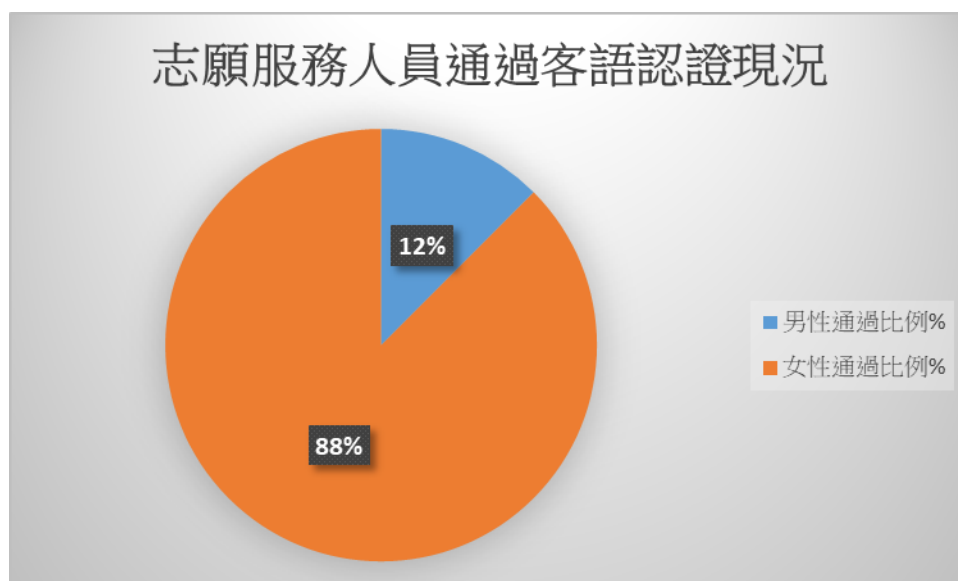
在服務時數方面，自105年至108年服務總時數逐年增加，109年因新冠肺炎疫情影響，服務時數較上(108)年度減少846小時，下滑9.43%。男性服務時數佔14.27%，女性服務時數佔85.73%，其差異甚大。



在志工服務人數方面，105 年至 106 年服務人次差異不大(-0.67%)，由 107 年至 108 年因館內增加親子活動體驗項目，服務人次增加 5,877 人次 (4.85%)，109 年則因新冠肺炎疫情影響休館，服務人次較上(108)年度減少 46,544 小時，下滑 36.62%。男性服務人次佔 15.50%，女性服務人次佔 84.50%。

### (3) 志願服務人員通過客語能力認證情形

客家委員會於 94 年 3 月 4 日訂定「客家委員會推行客語能力認證作業要點」，本會文物館志工配合中央政策，於 105 年至 109 年間通過客語認證人數累計 23 人次，其中初級 15 人次(男性 4 人次、女性 11 人次)，中級 4 人次(男性 0 人次、女性 4 人次)，中高級 4 人次(男性 0 人次、女性 4 人次)。女性參與度高。



### 3. 結論與建議

文物館志願服務人員除了服務社會大眾，也肩負著傳承與行銷客家文化的任務。以下就本計畫辦理過程中提出建議及檢討：

- (1)本計畫執行期間為 105 年至 109 年，志願服務人員招募並未限定族群、年齡、性別，在性別上，男性、女性之參與比例呈現為 1.5：8.5，其差距甚大，未來針對男性參與志願服務業務仍需擴大招募，多鼓勵男性參與志願服務，或鼓勵夫妻一同參與。
- (2)高齡志工的人生經驗難得，隨著志願服務人員逐漸高齡化，為避免僅因年邁因素就退隊，服務內容安排或服務時間，可以考量高齡者的需求來彈性調整。

|      |              |    |       |
|------|--------------|----|-------|
| 撰研機關 | 高雄市政府客家事務委員會 | 科室 | 綜合規劃組 |
| 撰寫人  | 吳聲淼          | 職稱 | 組員    |