

# 黎明志工銀行—你今天志工了嗎

林賢哲、蔡孟勳

國立成功大學資訊工程學系

jesuise7@gmail.com

tsaimh@imslab.csie.ncku.edu.tw

## 摘要

水源、貧窮、弱勢族群、環境等等社會議題一直是我們需要關心的課題。我們可以從生活週遭做起，參與許多關心不同社會議題之非營利組織的志工服務即是一項改善、回饋社會的方式。

大部份的福利機構雖會將需要志工的資訊發布在網路平台上，但這些平台缺乏整合性，較局限於某一團體。對於有意尋找擔任志工機會的人而言，這些資訊不易統整，且缺乏社群功能，我們認為加入社群之間呼朋引伴的影響力，可以大幅增加新進人員、提升參與度。本研究提出一個具有社群功能的平台，提供清楚的管理介面，方便機構或活動發起人管理志工名單和進行績效評量。希望藉此平台吸引更多加入志工的行列。

**關鍵詞：** 志工、志工銀行、志工平台

## 一、 研究動機

參與志願工作可以使這社會變得更加美好。在學生時期每個人都經歷過數次的寒暑假，從週遭的朋友有人打工、進修、出遊、參與各樣的營隊活動，也看到有人「什麼也沒做」。將人視為社會資源的觀點，「什麼也沒做」真的是太可惜了。絕大多數的人都是有能力付出的人，不能這樣白白浪費掉，所以我們要想辦法讓更多人參與志工這樣的社會服務，讓更多人看見失去親人的老人因為還有人可以談吐而露出滿足的神情、生活環境不易的孩子臉上掛著真誠的笑顏只因為有人花一個下午陪他玩，這是多麼激動人心的畫面。

說到當志工，第一個想法是到網路上搜尋志工機會，但面對海量資訊令人無所適從。我們進入一個志工網頁，第一次使用覺得非當多最新消息，點了幾個連結，在找不到搜尋列後就離開這個網頁。經過多次造訪這網頁才漸漸

明白如何使用，對第一次造訪的使用者而言，這網頁不易使用。因此本研究要設計出第一次使用易上手 (user-friendly) 的平台，讓尋找志工工作的使用者可以透過清楚的搜尋列找到適合的志工服務。

現有的志工網站缺乏社群的功能，我們會想想看看朋友的志工經歷、心得分享。我們希望當一個使用者找到 A 服務在招募志工，他可以看看 A 服務裡有沒有自己的朋友，也可以看到參與 A 服務的志工們的經歷和故事，可以更加了解此服務的內涵和性質。

本研究所設計的志工平台目的在促使更多人參與志工行列，透過朋友志工經歷的影響，可以增加使用者參與志工的動機。考慮到有些人沒有安排自己的空閒時間，但又想做些有意義的事，他可以透過此平台，以不同志工服務到自己使用網路的位置做距離近遠的排序，挑選較簡單 (不需要特別的志工訓練) 的服務項目，人一到，就可以從事服務。

根據當志工的經驗，每一次做完都會有志工日誌或評量表需填寫。此志工平台有整理這些評量表的設計，提供機構編輯表格，並發給活動參與的志工填寫。

## 二、 文獻回顧與探討

近年來臺灣的志工服務不論是時數或人數，皆有增加的趨勢，尤其 101 年，根據行政院主計總處的資料[1]，中央各目的事業主管機關志工人數為 89 萬 8,765 人，較 100 年底增加 27%，志工服務時數 8,779.6 萬小時，較 100 年底增加 67.8%；地方政府社會處 (局) 的志工人數為 18 萬 2,709 人，較 100 年底增加 12.6%，志工服務時數 2,953.2 萬小時，較 100 年底增加 28.9%，有相當明顯的成長。

本節先描述相關文獻中對志工動機的分析，接著說明與比較現有的志工平台。

### (一) 志工的動機

非營利組織對志工的強制力不大，志工也

因為沒有離職成本而隨時可能離開組織，他們可輕易找到其它替代的志願工作使他們有服務人群的機會，了解他們的工作動機非常重要。

根據吳嘉玲的碩士論文[2]，志工動機主要可分為外在動機和內在動機，此兩種動機同時存在，並分述如下：

- 外在動機：

工作本身以外的報酬而產生動機稱為外在動機，例如他人給予的實質報償。志願工作者在志願工作中獲得相關經驗，可藉此提升自己的技能。某些領域的學生透過志願工作獲得社會服務證明，成為未來求職或面試時履歷的一部份。志工管理者通常會免費訓練志工，因此許多學生藉志願工作的訓練提高他們在社會上的競爭力。志工經由志願工作而有更多與人交往的機會，認識不同職業不同背景的人。朋友的邀約也是他們擔任志工的原因之一，這是維持社交網絡的一種管道。

- 內在動機：

工作者因為想幫助他人或志願工作本身的價值而產生動機。也可能是他們對工作本身的喜好而參與志願工作。

志工平台除了協助招募志工外，應該要有社交網絡，許許多多不同的志工有獨特的經歷，志工有更高的機會找到有興趣也符合自己能力的志願工作。因此可以看到朋友參與志願工作的資訊，以朋友為動機的志願工作者會有更多的選擇和動力。

## (二) 現有志工平台之比較

我們比較的平台包括 104 天使志工、Yahoo 公益、志工人力銀行 Vision Youth Action、銀髮公教志工人力銀行及 Facebook，分述如下：

- 104 天使志工[3]：104 人力銀行將志工視為無支薪的工作，以找工作的概念來找志工服務。搜尋範圍在臺灣地區。沒有像 Facebook 的個人頁面，沒有朋友圈，沒有社群功能。有少量幾篇志工故事。

- Yahoo 公益[4]：有三個項目，「捐款」、「捐物資」和「志工」。搜尋範圍為臺灣地區。Yahoo 公益在「捐款」這項目做得比較出眾。個人頁面顯示基本資訊和參與的捐款專案。無朋友圈，也無參與志工項目。有些捐款

專案底下會有志工故事。有 118 個公益團體在 Yahoo 公益。

- 志工人力銀行 Vision Youth Action[5]：這網頁主要是國際志工服務，有各國的服務計劃，也有臺灣的部份。我們第一次用起來覺得比較凌亂，沒有清楚的搜尋功能，也無法一目了然地找到志工服務列表。沒有朋友圈。志工故事較屬於節目或採訪報導。

- 銀髮公教志工人力銀行[6]：服務地區也是臺灣，但族群限於公教機關，也必須是公教人員才能加入會員。無朋友圈。有少量的志工故事。

- Facebook[7]：一般用途社群網站。Facebook 可以成立社團、粉絲頁、發起活動，個人也可以將志工心得分享在自己的塗鴉牆、社團或粉絲頁。粉絲頁基本上的功能是以線性時間公布最新消息，為宣傳用。社團裡的貼文並不一定以時間先後排序，較適合做為輕鬆談趣及分享用。活動發起並不具連續性，例如一個淨灘志工活動可能一年兩次，用 Facebook 發起活動的方式，兩年就有四次活動，這樣難以將四次活動視為同一個但不同時間的活動，活動前後的改變、故事、參與志工和相簿不易管理。另外，用 Facebook 做為志工招募的工具成效也相當有限。

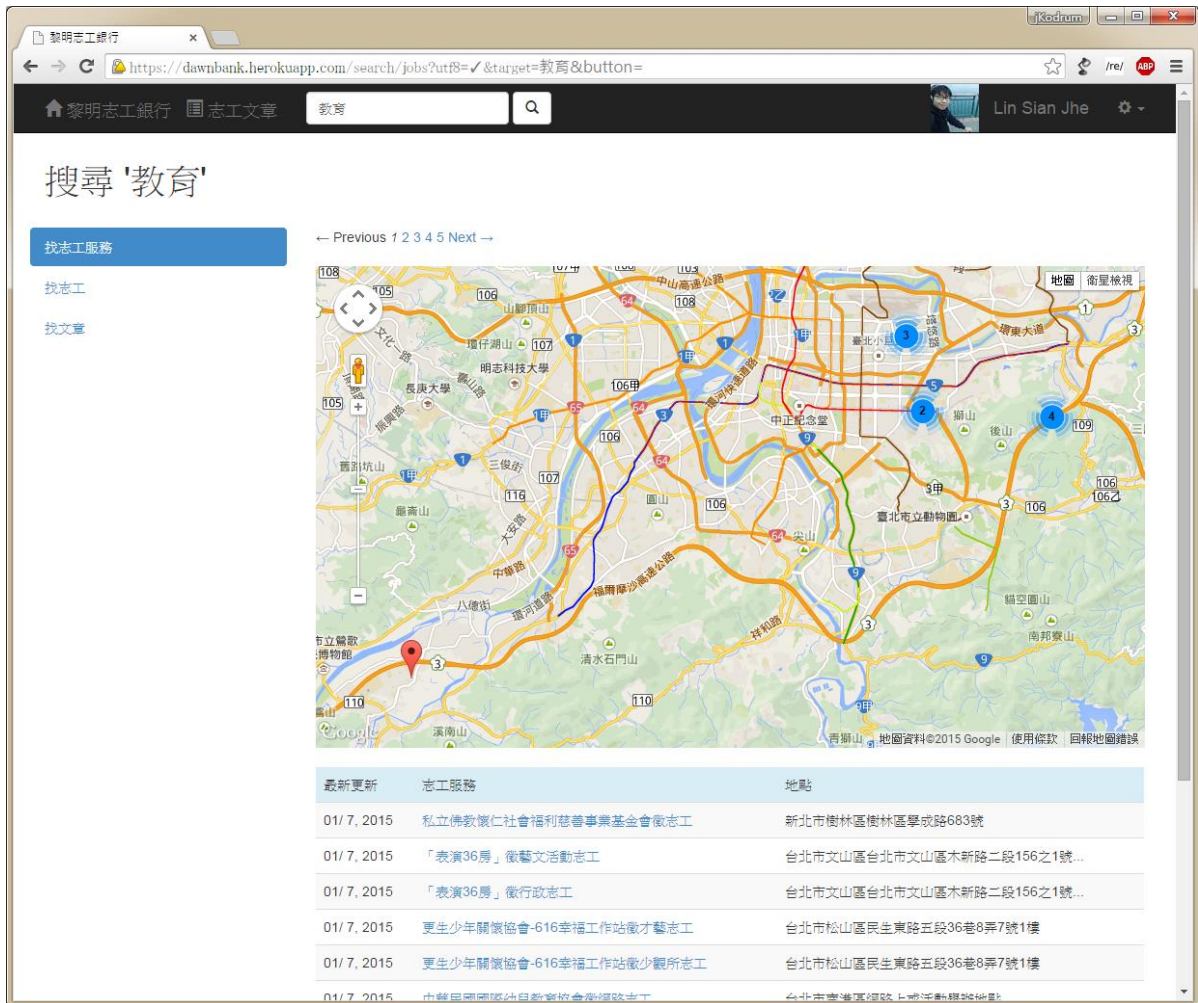
我們建立一個有社群功能的志工平台，方便志工之間的交流，方便活動內容的管理和宣傳，搜尋功能包含志工、活動志工招募、文章。在眾多的活動中，有行事曆可以幫助使用者一目了然。

## 三、 功能設計

我們設計的志工平台兩大核心思想為站內搜尋和社群。這個志工平台的內容整合自現有的平台，大多志工平台只能透過活動名稱來搜尋可參與的志工服務，對於志工的文章、照片等就不易搜尋。我們希望在這志工平台註冊的志工們，彼此之間是有互動的，有自己的朋友圈，也透過許多活動認識不同的人，彼此可以分享經驗和心得感想。

首頁有個臺灣地圖，選取不同的區域可以使得志工服務只顯示該範圍的活動；此地圖也能讓使用者在此網站設定自己所在地理位置，志工活動就可以依照距離遠近排序後顯示。

### (一) 站內搜尋



黎明志工銀行

https://dawnbank.herokuapp.com/search/jobs?utf8=✓&target=教育&button=

黎明志工銀行 志工文章 教育

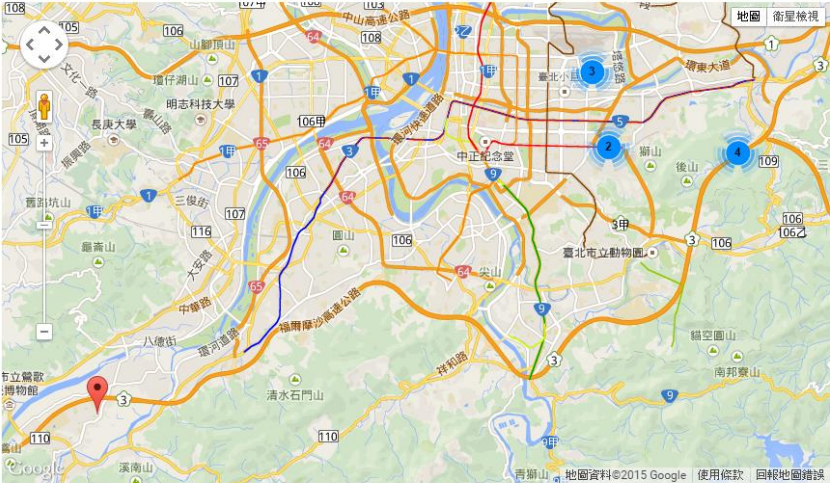
## 搜尋 '教育'

找志工服務

找志工

找文章

← Previous 1 2 3 4 5 Next →



最新更新	志工服務	地點
01/7/2015	私立佛教懷仁社會福利慈善事業基金會徵志工	新北市樹林區樹林區學成路683號
01/7/2015	「表演36房」徵藝文活動志工	台北市文山區台北市文山區木新路二段156之1號...
01/7/2015	「表演36房」徵行政志工	台北市文山區台北市文山區木新路二段156之1號...
01/7/2015	更生少年關懷協會-616幸福工作站徵才藝志工	台北市松山區民生東路五段36巷8弄7號1樓
01/7/2015	更生少年關懷協會-616幸福工作站徵少觀所志工	台北市松山區民生東路五段36巷8弄7號1樓
01/7/2015	中韓民間國際分貝教育協會徵理路志工	台北市東區東區路上或活動地點

圖(一)站內搜尋

搜尋志工活動，除了透過名稱外，也能以增加其它參數來篩選，活動日期、公布日期、使用者的距離遠近、服務性質類別等等，使得搜尋結果更符合使用者的要求。搜尋到的志工活動會在地圖上呈現其位置，讓使用者可以就近尋找志工機會。例如，搜尋成功大學附近 10 公里內的志工服務機會如圖(二)。



圖(二)地圖呈現畫面

在此平台註冊的使用者會分享參與志工的文章、照片、影片。這些珍貴的記錄在使用者設定為公開時，透過篩選器的幫助能輕易被其它有興趣的使用者搜尋到。

### (二)社群

圖(一)上方有志工文章的按鈕，點選後進入文章池，類似 Facebook 首頁，朋友分享的貼文和照片皆會出現在此，會依照時間或人氣來排序。

使用者在自己的個人頁面管理貼文、長篇文章、照片、影片、好友、參與志工服務、行事曆。瀏覽朋友的個人頁面，可以看到朋友設定為公開的文章、貼文等，也可以瀏覽共同好友，甚至是共同參與的志工活動，這樣的功能容易找到在同領域志同道合的伙伴。

### (三)其它功能



圖(三)個人頁面

社團功能有兩種社團，分別為現有的非營利組織和使用者發起的自發性團體。此兩者的差別在未來展望說明。社團內有排程小工具，可以縮短安排志工時程所需的時間。

相對應的函式，向 Model 拿資料。Model 裡可以宣告資料之間一對一或多對多等類的關係。Model 將要資料的請求轉換成對應資料庫的 SQL 語法取得資料後傳給 Controller，此時 Controller 可以將資料處理成所需的格式，將處理好的資料傳給 View。最後 View 將結果呈成給瀏覽器。

#### 四、系統架構

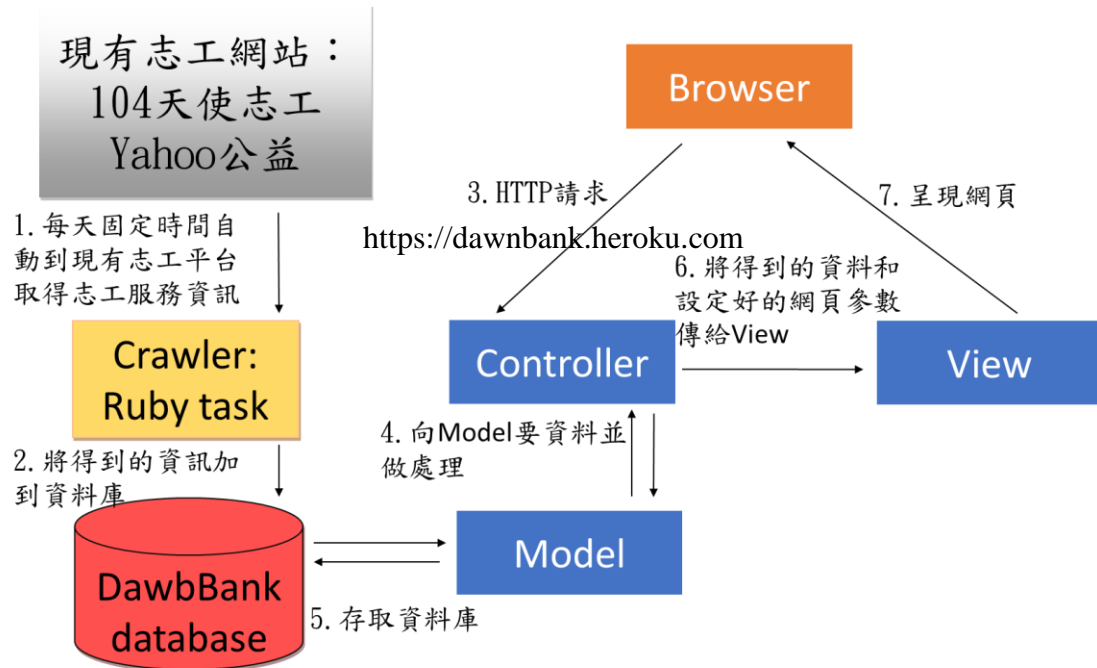
本平台網頁架設於免費雲端 Heroku，資料庫使用 Heroku 提供的 PostgreSQL。利用 Heroku 的工作排程軟體執行一支用 Ruby 寫的程式，每天固定時間會到指定的志工網站抓取最新志工服務的資料到 Heroku 提供給我們使用的資料庫。

本網頁嵌入 Google Maps 來呈現地圖。資料庫每天會自動更新，網頁資訊因此跟著更新。

#### 五、結論與未來展望

本平台結合容易搜尋的志工資訊和社群功能，使用者可以找到適合自己能力的志工服務來回饋社會，也可以在社交圈中和一群朋友一起當志工，一起體會服務別人的價值和快樂。

網頁以 Ruby on Rails (簡稱 Rails) 寫成，Rails 採用 MVC (Model, View, Controller) 架構。瀏覽器發出 HTTP 請求，觸發 Controller



圖(四)系統架構

社團功能有非營利成立的社團，也有使用者找志同道合的志工成立自己的社團。後者可以自發性地發起任何志工服務並招募志工，我們希望建立一套有效率的機制來審核這樣的活動，並協助申請志工時數。

在未來，本系統希望建立募款和物品捐贈的機制，促進物盡其用，將物品能送到真正需要的人手上。

基於行動裝置的普及，本研究未來將針對行動裝置來設計，並開發成 app，方便手機瀏覽，加入 LBS (Location-Based Service) 的技術自動取得使用者的地理位置，讓使用者能更快地找到鄰近的志工需求。

此外，此平台將志工時數視為獎勵，例如十小時可以填個表單申請一份由企業贊助的小禮物。我們考慮聘請設計師提供網頁遊戲，消耗志工時數可在遊戲中觸發新的功能。

## 誌謝

本研究由科技部研究計畫補助，計畫編號為 102-2221-E-006-113-MY2。

## 參考文獻

[1] 101 年國情統計通報

<http://www.stat.gov.tw/public/Data/31181620563HCMHD3O.pdf>

[2] 吳嘉玲，非營利組織中志工的工作動機對工作表現的影響-以北美館與故宮博物院為例，國立中央大學碩士論文，2006/6/1

<http://goo.gl/zfTcYX>

[3] 104 天使志工銀行 <http://www.104.com.tw/area/volunteer/index.cfm>

[4] Yahoo 公益 <http://tw.charity.yahoo.com/>

[5] 志工人力銀行 Vision Youth Action <http://www.volunteermatch.org.tw/>

[6] 銀髮公教志工人力銀行 <https://cpabom.dgpa.gov.tw/vlt/>

[7] Facebook <https://www.facebook.com/>



