

義工制度與公共圖書館

沈寶環

一、圖書館義工制度的興起

圖書館義工制度何時開始?專家學者殊無定論。羅媛(Loriene Roy)在其極為重要的研究報告:公共圖書館運用義工之研究(The Use of Volunteers in Public Libraries: A Pilot Study)一文中祇能含糊的指稱:「圖書館運作時利用義工已經有很長一段時間了」「但是有關圖書館義工的研究並不多見」^①我們對於這位美國德州大學圖書資訊研究所女學人的意見前半可以接受,但是後半則不敢苟同這點以後再作交代。

人力資源專家艾里絲與羅伊斯(Ellisand Noye,)則認為喜歡從事義務工作是美國民族的傳統特性,因此她們合作的名著就定名為:民治:美國人民擔任義工的歷史(By the People: A History of Americans as Volunteers.)^②認為她們將 voluntarism 和 volunteerism 分開,前者指自動自發的工作精神和行爲(例如,自動加班),後者則由義工擔任的一切工作及有關義工的事項,頗有澄清的功能。

一、何謂「義工」?

根據一般英文字典的解釋:義工是提供服務而沒有金錢報酬的人^③。這點和專為殘障服務的

National Library Service for the Blind and Physically Handicapped 在1980年研究報告中所下的定義相同。

前述的艾里絲與羅伊斯則認為這種界說太簡單。他們指出義工的要件有:

- 1、感覺有參與的必要
- 2、充滿社會責任感
- 3、不考慮金錢報賞
- 4、將個人福利置之於度外^④

這種觀點當然站在義工的立場,根據義工的心態講話的,但為簡化討論範圍,縮小文字篇幅,我決定採用美國教育協會(National Education Association)所用的界說。

「義工是沒有待遇而參與圖書館運作的人」^⑤

三、有關文獻備遺物議

自1960年代開始,圖書館學文獻有關義工制度的文字逐漸增加,據狄媯勒(Detweiler)統計在1964至1971年間由圖書館學文獻(Library Literature)收集的23篇論文中,僅有8篇討論公共圖書館的義工問題,其他篇文字則集中於研討專門及學術圖書館的義工制度,到1972年注意力略有轉變,在60個研討義工制度的文字中,有33篇討論公共圖書館的義工制度^⑥。

克爾與哈迪(Cull and Hardy)將1960年以來在圖書館文獻款目中出現的論文組編為三類

- 1、建議組訓義工方法者
- 2、報導義工制度實施情況者
- 3、鼓勵採取義工制度者⑦

而1982年在圖書館文獻款目中出現的12篇則全部為敘述現狀的文字。羅媛對這種缺乏理論基礎的文字頗感不滿。她說在這些文字中很少看見評論的文獻，而能夠提出理論以發展一套適合義工制度的哲學基礎更是鳳毛麟角。⑧我們同意她的看法。

四、不能盡愜人意的美國圖書館協會圖書館運用義工指南

1960年末期美國圖書館界主張運用義工的聲音，此起彼伏，絡繹不絕，孟恩(Moon)在圖書館學報(Library Journal)的社評中(1968年2月號)大聲疾呼「解決人力問題，學習蘇聯的模式」，那時美蘇關係尚未和解，美國的動態一切都看蘇聯的作為，此公剛從蘇聯訪問歸來，有此主張不足為怪。但他謂的蘇聯模式，乃是指義工制度。他說「現狀發生問題，我們要澈底檢討我們的圖書館義工制度」⑨因應外來壓力，美國圖書館協會於1971年在美国圖書館(American Libraries)學報中發佈「圖書館運用義工指南」(A.L.A. "Guidelines for Using Volunteers in Libraries")此一指南提出15點綱要供圖書館行政部門參考。

此一綱要的出現使圖書館義工制度向前邁進一步，但學者專家的評論仍然是瑕瑜互見。卡凡荷(Carvalho)認為圖書館義工制度的困擾有三：⑩

- 1、領薪現職人員工作保障的顧慮
- 2、專業人員角色的貶值

3、義工人員適當職權範圍的劃分

他更進一步指稱A.L.A.所訂的指南對前兩項祇有精神的鼓舞，對於實質並無多大幫助，第三項則完全超出指南的範圍之外。

五、圖書館義工制度的得失

1. 圖書館運用義工的理由

a.節省經費(尤其指人事費用)

根據羅媛在伊利魁州對52所公共圖書館所作的調查報告，其中34所圖書館共僱用義工 411名。平均每館每週利用義工29.4小時。如果最低工資以每小時\$2.3元計算。則一義工每週可節省薪金\$67.62，或每年人事費用可節省U·S.\$3516.24。(11)

b.節省專業人員人力

c.增加新的服務項目：

b·c二項有連帶關係

d·加強公共關係

e.提昇服務品質

f.帶動單位朝氣

e.f兩項請參見劉德勝著「如何建立義工制度」(12)

2. 圖書館不用義工的理由

a. 沒有適合義工擔任的工作

b. 缺乏人力指導義工

c. 館員反對聘用義工

d. 過去運用義工有不愉快經驗 e·負責人對義工制度缺乏信心

3. 反對運用義工的理由(包括但不限圖書館)

(1)義工流動性大，圖書館訓練義工常有得不償失情況。

(2)圖書館對義工缺乏約束力

(3)因為義工為無給職，常有遲到、早退或缺席情形。

(4)圖書館付託義工擔任的工作，常為重複的經常工作，或次要的工作，對義

工缺乏挑戰性，易使義工感覺無意義。

上述各點由彭寄多(Pungitore)提出，詳情請參見其所著「公共圖書館學」(Public Librarianship)(13)此外更有激進份子組成的社團也參與反對義工的陣營。

例如：1.加州有一組織名稱爲關心的圖書館員反對非專業化趨勢(Concerned Librarians Opposing Unprofessional Trends (CLOUT) 他們認爲義工及非專業館員從事若干專業有關的工作有降低專業水準的危險(14)此一組合所關切的是專業人員。但是義工問題也常使非專業工作人員感受到可能失業的恐懼。

2. 美國婦女組織(The National Organization for Women(NOW))則根本反對所有的義工制度，他們指控「義工制度剝削人民，尤其是婦女」「義工制度是拿不到工資，家庭奴役的延伸」(15)那鳳英(Levine)除了報導這項消息外更火上加油的指稱，「義工制度除了剝削婦女之外也對窮人不公，因爲義工大都經濟情況良好。他們盡義務，卻搶去了窮人就業的機會。

六、結論：我們要積極推動圖書館義工制度

圖書館義工制度是一個熱門討論主題。在本文中作者已經簡略的提出正反雙方(pros and cons)的意見，仔細衡量得失之餘，尤其站在一個中國圖書館專業人員的立場，我堅決的、積極的支持圖書館義工制度。

首先，我要強調中美國情不同。在外國行得通的，在我們的國家裏不一定通。而在外國行不通的在我們的國家裏不一定也跟著不通，以公共圖書館(包括文化中心圖書館)而論，公務員任免有法律保障，更加上考試制度，今天各級圖書

館的主要問題是不容易找到專業館員，而不甘心非專業人員槍了專業館員的飯碗。

其次，我國經濟欣欣向榮，教育文化經費每年增加，和外國圖書館事業遭受到經濟不景氣的侵襲，捉襟見肘的困境比較，有天淵之隔，因此經濟因素的考慮並不是我國必需推動圖書館義工制的主要原因。

圖書館事業，無論在國內、國外，所遭遇最嚴重的問題在於很難拓大讀者群，進入圖書館的永遠是那些人。如何增加文化人口，如何使圖書館在社區中生根，是我們今天面對的主要課題，藉著義工一方面可以增加服務，另一方面也可以加強公共關係。

目前若干可喜的現象不斷出現，意味著全國上下都重視圖書館義工制度，使這個重要的運作落實。

1. 行政院文化建設委員會訂定了表揚績優義務工作人員要點，每年由各機構自行評定，於一月底向文建會推荐。

2. 若干圖書館自行訂定義工福利辦法例如：

「台北縣立文化中心徵募志願服務工作人員及服務實施要點簡章」第五條

(一)青少年閱覽室關區提供數個座位，由志願服務工作人員(以下簡稱志工)優先使用。

(二)視聽圖書館可憑志工證進入使用。

(三)圖書館圖書每次得享有借閱五冊之優待。

(四)到本中心開辦之研習班得優先參加。

(五)連續服務滿一年以上者，另訂有獎勵辦法。

3. 台北市立圖書館一切運作，同不後人，館訊8卷J期(即本期)開風氣之先以義工制度與公共圖書館爲主題。

4. 中國圖書館學會79年讀者服務專題研習會在班主任楊崇森館長，及教務組長宋建成教

授主持之下，率先開出義工制度課程由劉德勝教授主講。

由於上述，預期我國圖書館義工制度將有良好遠景。本人樂觀之餘謹提出下列意見：

(1)圖書館義工制度有其必要，利多於弊，但是義工制度並不是妙菊仙丹可治圖書館百病。圖書館主力仍然是專業館員。由此推論，

(2)專業館員和義工的人際關係必需和諧，二者相輔相成。爲了到達此一目的，

(3)圖書館必需有一套合理的義工管理辦法。專業館員和義工各有不同的工作領域和職責。

附 註

- (1) Loriene Roy, "The use of Volunteers in Public Libraries", Public Library Quarterly, Vol. 8(1/2) 1987/88, p. 127
- (2) Susan J. Ellis and Katherine H. Noyes as By the People: A History of Americans as Volunteers (Philadelphia : Michael C. Prestegord & Co., 1978), P. 11.
- (3) 論敏現代英語詞典 台北：歐語出版社 民國68年
- (4) Ellis and Noyes , By the People, p. 10
- (5) National Education Association. Research Division and American Association of School Librarians. School Library Personnel Task Analysis Survey (1969) p. 18
- (6) Mary Jo Detweiler, "Volunteers in Public Libraries : The Costs and Benefits," Public Libraries 21, no. 3 (Fall 1982) : 80
- (7) Paul Ilse, "Voluntarism: An Action Proposal for Adult Educators." North-

rn Illinois University. 1978, 1-21

(8) Rog. The use of Volunteers in Libraries, p. 35

(9) Joseph Carvalho, "To Complement or Compete? The Role of Volunteers in Public Libraries" , Public Library Quarterly, Vol. 5 (1), Spring 1984

(10) Eric Moon, "Manpower: A Soviet Solution." Library Journal. 93 (1 February 1968) : 493.

(11) Roy The use of Volunteers in Libraries p. 135-6

(12) 劉德勝 如何建立義工制度中國圖書館學會民國79年讀琦服務專題研習班講義

(13) Verna L. Pungitore. Public Librarianship (New York : Greenwood Press, 1989) p. 71-72

(14) Noel Savage. "News Report 1975." Library Journal 101 (15 February, 1976) :

(15) Levine, Ellen. "Volunteerism in Libraries." Baystate Librarian 69 (Summer 1980) p. 585-7