

# 台北市立圖書館

## 義工制度的緣起及未來的發展

黃奠孔

在這個開放社會裏，義務工作人員是現代社會的重要人力資源。他(她)們有一個共同的觀念，就是把熱誠、愛心，奉獻回饋於社會，只有施捨，不求報答。在今天多元化的社會中，組織繁雜，分工細密，為造社會人群福利的前題下；諸如一般學校、社教單位、醫院、社福機構，甚至交通、社區安全，無不期待看富有愛心的大批義務工作人員的投入。由於他(她)們熱誠、愛心的付出，使那些極需人力支援的各級社會機構，就可以獲得解決業務上所遭遇的困難。因此，義工人力的運用也必須依義工的專長、智能、服務時間，配合機構業務性質和需求，始能發揮最大效果。今天很多政府機構和民間社會團體，往往由於經費困難，人員編制的限制，為了許多業務推展的需要，不得不仰賴義工人力的支援和幫助。

### 一、台北市立圖書館義工的由來

早在民國五十二年以前，薛棟樑先生任館長時代，那時候小學、初中、高中、大學各級學校均需入學考試，競爭至為劇烈，到圖書館來自習學生非常多，薛館長為要輔導那些莘莘學子，就在各分館一般閱覽室設置課業輔導義務老師，雖說是義務老師也卓給車馬費。但是，天主教的快樂兒童中心的大哥大姊到館來推行週末兒童活動，卻是純粹義務性質，館方未

予任何給與或補助。這是北市圖最早有義工的起源。當時圖書館的經費有限，每年購書費才二、三十萬元，增購新書不多，且有很多計量給資人員可用，雖然編制上只有八員八工，在人力方面並不感到困難。到了民國五十六年台北市改制為院轄市，五十七年起又實施九年義務教育，初中以下升學考試壓力減輕，對學生課業輔導義務老師，也逐漸式微，加之館長更迭，此項義務工作終於停頓了，只有週末兒童活動繼續維持。民國六十七年初本館為配合文化大建設，實施分館增建計劃，以每一個行政區有一新分館為目標。事實上至此已經有十二所分館了。快樂兒童中心見到本館單位數量增多，他們的義工人員徵求感到無法供應？！隨即要求本館酌給予車馬費補助，即其每週服務一次由本館給予500元車馬費，由該中心統一具領作為擴徵義工之用。到民國七十二年底各區增建分館相繼落成開館，分館數量立即增至十八所，並且各館均改採用開架式服務，傳播媒體又加以播報宣導，激起市民利用圖書館的興趣和熱潮。館員工作量急速增加，工作壓力沉重；而本館人員編制又無法配合增加，於是前任之鄭館長指示各分館，希望能予主動徵求義工，以輔助館員人力之不足，分擔館員繁重工作的負荷。當時永春分館就準此張貼了徵求義工公告，立即就有在校大專學生、家庭主婦、公私機構上班人員，以及退休人士熱烈響應

報名參加義務工作人員行列，北市圖從此才開始大量雇用義工來擴展本館為市民的服務。

## 二、台北市立圖書館義工的運用

義務工作人員的徵求與運用，並非來者不拒，必須有計劃地依據本館業務狀況、工作量的需求、每週工作最繁忙時段，來作為徵募義工的考量，亦即就報名應徵義工人員的身份、專長、生活環境、可提供服務時間，作為選擇的條件。在從前由於圖書館數量不多，經費有限，且都是閉架式的經營；認為有義務老師到館裏來為自修同學作課業輔導，有快樂兒童中心義工能為兒童做活動就很滿足了。可是到民國七十一年，本館除總館外，分館已經增至十八所、民眾閱覽室三十二處，閱覽都採開架式，服務，據統計當時總館暨各分館、室，每天圖書借閱流量已達九千八百餘冊，購書經費每年也增至四、五千萬，全館業務量的劇增擔負壓得難以喘氣！不得不大量徵用義工人力，來解決本館人員不足的困境。以當時永春分館為例就曾徵用了十二位義工。由於本館開放時間每週二至週日有六天，每天上午八時三十分至九時，依照義工可提供服務時間，分別排定每天工作高峰時段，都有兩位義工可到館來參加工作。至於義工的工作大約可分為：(一)圖書分編後續工作—當採編組將大量圖書購進後，做分類、製卡，即分送到各館、室。分館接看就是寫貼書標、書後卡袋、登錄、上架供閱、以及排卡片目錄。(二)閱覽服務—也就是讀者借書証申請、借還書服務、圖書歸架整架、借還書人數及冊數統計、借書逾期查催。(三)兒童服務—兒童閱讀指導，幫助其借閱喜愛圖書。(四)推廣活動服務—安排具有藝能專長義工，於每週週末辦理兒童說故事、唱遊、美勞、工藝等活動。

義務工作人員他(她)們是來自社會各階層人士，各有不同職業和生活環境。本館必先

舉辦一次圖書館業務講習，溝通觀念，使義工們對圖書管理有一概括的認識。如果是來自大專本科系的義工，他們就很快能適應工作環境，不然就要靠著服務中的工作磨練和在職教育了。例如林麗芬義工在其「走過義工的日子」中曾說：「初次和館員賴姐坐在櫃檯，心中猶，忐忑不安，尤其人多的尖鋒時候，一個接一個要借書還書的人群，心慌手忙腳亂的忙看，深怕記錯些什麼？不若館員賴姐她們那麼氣定神閒的工作看」。又說：「從初期的忙錯到熟練，日子從指尖滑過。開架閱覽室已成為我心靈依歸的地方—從歸架的紛雜到清楚明白那類書的編目；從擁擠的借書卡的排列到可伸縮的活動卡架；愈來愈多的人來人往，汲取那日益增加的藏書，而我的服務工作已能有條不紊運用裕餘了」。又有另一位黃秀珠義工她來應徵義工之前，在學校曾修過張錦郎老師的「研究方法指導」一年的課程。自認為對圖書管理和利用很有把握，而應徵來館擔任義工。在其「一位義務工作人員的感言」一文裏有一段話說：「雖然一開始，我自覺有能力來擔任這項工作，然而現在我才知道隔行如隔山，起初我還真幫了不少倒忙呢！不過館員們都很有耐心的指導我，讓如何做，而且還安慰我，使我心寬不少，也增長了不少見識。要想當義工的人，不要因而止步喔！凡事一回生、二回熟，只要有熱誠，能付出愛心，肯撥出一點時間來為大家服務，歡迎加入我們的行列」。這就是她們兩位參加義工服務的心聲。還有義工蒲麗月小姐，她是一位家庭主婦，本館於七十一年間徵用義務工作人員開始，就應徵到永春分館當義工，服務至今六年始終如一日，工作從未中斷，對圖書館服務，從辦理讀者借書証申請、借還圖書出納、處理到館新書編目後續作業，圖書排架、目錄卡整理、讀者諮詢及閱覽指導等等，無不精通熟練，都能勝任愉快。由於她肯付出愛心，熱誠服務，表現優異。因此，於七十八年十一

月間行政院文建會，要表揚文化機構績優義務工作人員，本館立即推薦其參加，終獲得評選為最優金牌獎人員，中國電視公司愛心節目製作小組，也於今年七月初到永春分館訪問在館服務的義務人員，並拍攝蒲麗月小姐工作情形；和義務林老師說故事活動的實況。此項節目在該台八月十日下午三時愛心節目中予以播映，相信必能引起更多社會人士來參與義工的服務。這一切在在顯示本館對義務工作人員運用的成功和績效。

### 三、台北市立圖書館義工制度的建立與發展

在民國七十二年以前本館並無實際義工制度、到七十二年六月起本館配合文化大建設，景美等七所分館相繼落成開放、並均採開架式服務。讀者借書不必再事先查目錄卡，填借書單，繳押金等繁瑣手續，而改為讀者可以自行進入開架閱覽室取書，不論其要內閱或外借圖書都極為稱便，使讀者對利用圖書館更感興趣和支持！圖書外借流量急速增加，比閉架式經營時超出六倍之多。由此可見館員工作負擔是非常沉重的，隨由本館推廣組擬訂徵求義務工作人員計劃，透過傳播媒體發佈新聞。依據各分館館舍大小，工作量狀況有計劃的來徵選義工人員。立刻獲得社會各階層人士踴躍報名參加，總計錄用有五、六十名，經總館舉辦工作前業務講習後，隨分別回到應徵分館展開服務，這就是本館義工制度的創立。起初這些義工並無任何待遇和報酬，只有在慶典節日由館方予以表揚的贈禮品，聊表慰問和鼓勵。義工們都是本著熱忱、愛心，來貢獻其心力，實踐其助人為快樂之本的理念。由於義工們的犧牲奉獻精神，深受本館館長和市議會議員們的感動！隨在七十五會計年度預算中編列一項經費，以每一單位編列二人，每一位義工每週到

館服務兩次，每次給予170元交通、餐點費。經議會預算審查小組一致支持無異議通過，這是本館義工制度建立一個正常運用的軌道。到了民國七十五年底奉教育局指示，由本館再擬訂計劃，教育局提撥經費，在本館所屬民生等十七所分館和十三所國小，再擴大舉辦每週週末林老師說故事活動，這又建本館另一個義工制度的創立和運用。由於獲得廣大家長、學童熱烈響應和喜愛，每到週末各館視聽室就擠滿了學童和家長帶著兒女在等看林老師說故事！充分顯示本館在推廣社教活動方面所發揮的功能和成績。

由以上兩種義工制度的確立，今後我們要如何保持已有的成果，並讓其日益成長、茁壯，在義工人力運用上；個人認為要能統一調配、靈活運用。預算經費雖是每單位編列二人，由於各館館舍大小不一，設備、工作量的差異，義工人力需求也就不一樣，有些單位工作量不多的，就不必聘用義工，將此義工人力來支援最需要幫助的單位。同時義工每到館服務二次(四小時)，給予象徵性170元交通、餐點費，至今已經施行五年了，應將義工每服務一次酬勞調高為300元至400元。若以目前勞工基本工資每月調高至9800元比較，還不及勞工之一半呢！至於林老師說故事活動義務人員，本館推廣組每年辦理徵選一次，人力的補充是不成問題，不過人員的調配運用必須根據其知能專長，分配均勻，使每次活動除說故事外，並能實施美勞、工藝、唱遊……等係列活動。這樣一來週末兒童活動將更具有內涵，更具多彩多姿，臻於至善之境。

公共圖書館大家已經公認是一種專業性的服務事業，館員的工作是非常辛苦的。一天要服務十三小時，上班時間很長，雖然分為早晚兩班制，每一位館員上班都要連續工作七小時。沒有週末亦無星期天，及而人家休閒時正

是圖書館工作最忙碌的時候。今天義工們既然加入了圖書館服務的陣容，不但滿足回饋社會的心願，並解決本館人力不足的困難，最重要的是義工和館方之間要能彼此配合。正如鄭雪玫教授在其「公共圖書館之服務」文中所說：

「第一，圖書館方面要有計劃，來充分利用義工提供的專長和時間；第二，義工人員要有責任感。既然自願為圖書館服務，並訂明服務時間，不可抱看「要做就做，不做就算」的怠忽態度；第三，館方應有專人督導，不可讓義工自行摸索而產生挫折感；第四，義工人員要有心理準備，因為本著滿腔熱誠，要回饋社會，結果到圖書館工作了一段時間，發現原來不是這麼一回事，因此熱誠消失，甚至停止」。由此可知義工人員是否能發揮功能，完全端賴館方和義工之間是否能密切配合。

## 參考資料

- 一、鄭雪玫教授，「公共圖書館之服務」，台北市立圖書館館刊一卷二期。
- 二、林麗芬義工「走過義工的日子」，台北市立圖書館館刊二卷一期。
- 三、黃秀珠義工「一位義務工作人員」，台北市立圖書館館刊二卷二期。

(本文作者現為永春分館主任)