

臺北市立圖書館館訊

Bulletin of the Taipei Public Library

季刊【31卷1期】

公共圖書館與 志工參與



臺北市立圖書館

中華民國102年9月15日

臺北市立圖書館館訊

Bulletin of the Taipei Public Library

31 卷 1 期

中華民國 102 年 9 月 15 日

Vol. 31, No.1

Sep. 15, 2013

臺北市立圖書館發行

Published by the Taipei Public Library

臺北市立圖書館館訊目次

近年來公共圖書館提供讀者之各項資源與服務愈趨豐富且多元，然而也因此面臨人力資源嚴重不足的問題。如何讓志願服務人員參與公共圖書館工作，提供良善的管理、訓練與運用並結合其智慧與經驗，與正式編制人員共同提升圖書館服務品質，是當代公共圖書館值得思考的重要課題。



封面（底）說明

季刊 31 卷 1 期

中華民國 102 年 9 月 15 日

編者的話

專題論述

主題：公共圖書館與志工參與

- 臺北市立圖書館志工運用管理之初探..... 石 泐 09
- 銀髮族參與公共圖書館志願服務：動機，影響因素與招募策略
- 林珊如、李珮漪 34
- 臺灣佛教圖書館的志工參與及管理..... 馮惠菁、林雯瑤 52
- 「公共圖書館與志工參與」選目..... 洪錦惠 72

特載

- 公共圖書館採購中文電子書之分析..... 林麗娟、李錦姿 75

- 新書介紹..... 任秀貞、謝欣樺 101

- 臺北市立圖書館大事記..... 編輯委員會 107

- 約稿啟事..... 133

Bulletin of the Taipei Public Library

In recent years, while public libraries provided more resources and multiple services to their users, they also faced a severe problem of lacking human resources. Therefore, how to recruit volunteers and have them participate in public library services with well training and management as well as make good use of their wisdom and experiences to collaborate with library employees for the advancement of public library service quality is an important issue for contemporary public libraries.



Cover Note

Quarterly Vol. 31 No. 1
Sep. 15, 2013

CONTENTS

EDITOR'S NOTE

ARTICLES

Topic: Public Library and Volunteer Involvement

- A Pilot-study of Volunteer Management in Taipei Public Library.....Yang Shih 09
- Elderly Participating in Public Library Voluntary Services : Motivation, Influences, and Strategies for Recruitment.....Shan-Ju L. Chang, Pei-Yi Lee 34
- Volunteering Participation and Management of the Buddhist Libraries in TaiwanHui-Ching Feng, Wen-Yau Cathy Lin 52
- Bibliography of Public Library and Volunteer Involvement.....Chin-Hui Hung 72

SPECIAL COLUMN

- An Analysis on Chinese e-Book Acquisition in Public LibrariesLih-Juan ChanLin, Chin-Tzu Lee 75

NEW ACQUISITION Hsiu-Chen Jen, Hsing-Hua Hsieh 101

CHRONICLEEditor Board 107

CONTRIBUTION BULLETIN BOARD..... 133

編者的話

知識是國家發展的基礎，而公共圖書館是建構知識社會的重要機構。為結合讀者之智慧與經驗，提升圖書館服務品質及增加對於公共圖書館的資源投入，如何讓志願服務人員參與圖書館工作，進而提供良善的管理、訓練與運用是當今人力資源不足的公共圖書館值得思考的重要課題。

本期專題論述，實踐大學社會工作學系石泐助理教授《臺北市立圖書館志工運用管理之初探》一文，針對臺北市立圖書館進行志工管理的研究。研究結果顯示，志工管理員會因為性別、年齡和服務年資的不同，在服務績效與服務結果期待上有所差異。另強調志工管理員需對志願服務行政作業以及相關法令有所認識。臺灣大學圖書資訊學系林珊如教授《銀髮族參與公共圖書館志願服務：動機、影響因素與招募策略》一文，從老年參與公共圖書館志工服務的時代背景，參與志願服務的動機與目的，影響選擇進入公共圖書館服務的因素、持續參與服務的原因等面向，探討公共圖書館招募老年志工之策略，與說明公共圖書館可以如何鼓勵及吸引老年志工參與志願服務。淡江大學資訊與圖書館學系林雯瑤助理教授指導其學生馮惠菁撰寫《臺灣佛教圖書館的志工參與及管理》一文，則以臺灣佛教圖書館志工參與及管理之現況為研究範疇，探討並分析佛教圖書館招募志工的管道以及志工參與的動機、服務時間與時段、服務內容，志工對於教育訓練、考核、正面與負面感受、困難等與管理的相關議題。

特載部份，輔仁大學圖書資訊學系林麗娟教授《公共圖書館採購中文電子書之分析》一文，則討論在電子書市場穩定成長與衡量讀者閱讀形式多元之需求，全球圖書館購買電子書的數量也因而逐年成長，尤其當數位館藏發展日益普遍的情況下，更凸顯出電子書採購議題與途徑的重要。

臺北市立圖書館志工運用管理 之初探

A Pilot-study of Volunteer Management in Taipei Public Library

石泐

Yang Shih

實踐大學社會工作學系

Department of Social Work,

Shih Chien University

E-mail : stoneshih2000@gmail.com

【摘要】

本文主要是針對臺北市立圖書館進行志工管理的研究。臺北市立圖書館現有 1,608 名志工，包括一般志工、義務林老師、英語志工、視障服務志工、閱讀推廣志工五種類型。本研究以臺北市立圖書館總館、各分館與民眾閱覽室志工業務管理（承辦）員為對象，於 2013 年 6 月進行問卷調查，發放 48 份問卷、共回收 39 份。研究結果顯示，志工管理員認為臺北市立圖書館的志工會因為性別、年齡和服務年資的不同，在服務績效與服務結果期待上有所差異。此外，志工管理員最需要的是對志願服務行政作業以及相關法令的認識。

【Abstract】

This pilot-study was focused on volunteer management in Metropolitan area—Taipei Public Library (TPL). There are 1,608 volunteers in TPL, including regular volunteers, storytelling volunteers, English-speaking volunteers, volunteers for the visually impaired, and volunteers for the promotion of reading. This study collected 39 questionnaires out of 48 volunteer managers currently work in main library and branches of TPL in June 2013. The results indicated that in managers' opinion, the

service performance and expectation of volunteers demonstrated by different gender, age and years of service. In addition, most volunteer managers showed desires for legislation trainings that promote volunteerism and strong needs to learn to computing the dollar value of volunteer time, work for long-range planning and implementation of volunteer recruitment and retention.

關鍵詞：臺北市立圖書館、志願服務、人力資源管理

Keyword: Taipei Public Library (TPL), Volunteer Administrator, Human Resource Management

壹、前言

志願服務的推展是一個國家文明進步的表徵，盱衡世界各國，愈是進步發達的國家，其政府愈致力於推動志願服務工作，而其參與志願服務的人數也愈多。我國自 2001 年實施《志願服務法》後，以社會服務類為例，參與地方政府志願服務的人數從 2001 年的 58,734 人開始逐年增加，至 2012 年參與志工人數已達 182,954 人（內政部統計處，2013），十年之內參與志工人數已成長 3 倍，足見志願服務在我國已日漸普及。

臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）運用志工，最早始於民國 67 年分館增建計畫，以每一行政區有一個分館為目標，到民國 72 年各區所增建的分館相繼落成，當時各館均改採開架式服務，由於媒體的報導和宣傳激起市民利用圖書館的興趣，圖書館館員的工作量急速增加、工作壓力沈重，當時永春分館首先張貼徵求志工的公告，立即獲得民眾熱烈的響應，從此開始了運用志工提供服務（黃奠孔，1990）。

目前北市圖的志工共可分為五大類，「一般志工」主要協助閱覽諮詢服務、資料整理、活動支援、館舍整理、環境綠化、志工行政及參訪導覽等業務，「義務林老師」帶領林老師說故事活動，「英語志工」帶領英語說故事、閱讀指導或讀書會等活動，「視障服務志工」協助啟明分館校讀、報讀、錄音及中文輸入等業務，「閱讀推廣志工」帶領讀書會或閱讀指導等活動。截至 2013 年 4 月底止北市圖共有 1,608 名志工，以 2013 年為例，1 至 4 月志工服務總時數累積就達 4

萬 8,343 小時（臺北市立圖書館，2013）。

過去對於志願服務的研究大多是以一般民眾或是志工為研究對象，較少有從志工督導或管理者的角度去探究志願服務的實施情形，特別是志工在運用與管理上可能遭遇的各種困境，因而本研究嘗試從志工管理者的角度出發，探討北市圖目前在運用志工過程中可能遭遇的問題，由於此方面的研究在國內仍屬初探性質，希冀藉由此研究提供給志工運用單位、志工管理者及學術先進參考。

貳、文獻探討

一、公共圖書館運用志工的原因

公共圖書館本身就具有社教功能（曾琪淑，1993），它不只是讓民眾可以閱讀、借閱書籍而已，還可以讓民眾參與圖書館的志願服務工作，達到雙向交流的目的。曾淑賢（2003）認為，公共圖書館運用志工的原因有四，包括解決人力不足的問題、引進特殊專長人才、增進民眾參與建立良好的社區關係、增進民眾對圖書館的瞭解與利用知能。林勝義（1990）認為，圖書館引進志工，可以彌補人力和經費的不足、促進圖書館與民眾的雙向溝通、擴大民眾的社會參與，同時還可以引進新的力量。Howlett（2002）的研究發現，圖書館會運用志工主要是為了延伸對民眾的服務範圍，Nicol 及 Johnson（2008）更指出，志工有助於圖書館與社區之間的連結。

換言之，在現今重視民眾需求、講求服務品質的時代，圖書館要尋求積極創新服務、提升服務品質，都少不了志工夥伴的協助，而且志工亦是圖書館的最忠誠顧客及最佳代言人（曾淑賢，2012）。公共圖書館運用志工不僅是一個必然的趨勢，更是一個必要的過程，運用志工可以讓圖書館、社區及志工本身創造三贏的局面。

二、公共圖書館運用志工的原則

Nicholson（1990）認為，公共圖書館運用志工應注意以下幾個原則：

- （一）不用志工來取代館員，亦不要因為有了志工使館員有推諉工作責任的機會。
- （二）提供適當且勝任的館員來督導並支持志工。

- (三) 儘可能對待志工與館員一視同仁，提供給志工與館員相等的福利。
- (四) 要求志工與其他館員一樣具有責任感。
- (五) 希望志工能帶給館內所需的特殊技能及趣味的服務。
- (六) 提供必要的資源來訓練與指導志工，如同培訓一般的館員一樣。

此外，劉德勝（2003）也認為，圖書館運用志工可以採取以下幾個策略：

- (一) 確立志工在圖書館中的定位。
- (二) 依常態性和短期、臨時性志工，分別訂定招募和運用的辦法。
- (三) 以人力派遣的型態來經營志工團隊。

陳聰明（1994）認為圖書館要運用志工，在制度規劃上可朝以下幾個方向進行：

- (一) 所需志工類型的界定。
- (二) 志工的遴選。
- (三) 實施職前講習。
- (四) 志工的考核。
- (五) 培養志工對機關的認同感。
- (六) 相關福利措施的推行。

曾琪淑（1993）認為志工實施的要訣有以下幾項：

- (一) 良好的工作規劃。
- (二) 妥善的徵募計畫。
- (三) 審慎的甄選。
- (四) 適當的訓練。
- (五) 完善的督導。
- (六) 整體的監察。
- (七) 有系統的考核評估。

對於公共圖書館設置，嚴鼎忠（1993）認為在設置前應先瞭解圖書館設置志工的目的、角色定位、需求調查，以決定圖書館是否需要設置志工。在招募階段，訂定資格、廣用宣傳媒體、初審和甄選講習才能找到適合的人選。職能訓練階段則須區分類別和階段，才能增加志工的工作知能。授證是志工的榮譽，也是雙方

互相的約定。任期可以使志工工作有階段性，館方與志工都有檢討、轉換的時機。工作分配則直接影響到志工才能是否可以充分發揮。督導與考核則是在瞭解運作實施狀況，確定志工制度的正常運作。福利與獎勵可以讓志工受到肯定，而聯誼可更使志工對圖書館產生認同。

郭世琪（1991）認為對於志工制度的管理，在訓練階段應將館內原則、活動宗旨、應遵循注意事項等編製成訓練手冊，使志工清楚瞭解。在管理階段應依志工能力和需求分派適當工作，而且對待志工就像對待館員一樣，無論是工作內容、福利、獎懲、態度都不可有高低之別，例如獎勵是很重要的一環，非物質的精神鼓勵更是如此。評鑑考核階段則應以從寬公平為原則，有功勞、苦勞者皆需表揚。

在圖書館對志工的教育與培訓上，謝鶯興（2003）認為圖書館的志工培訓，可以分為一般性培訓和專業性培訓兩部分，前者指對圖書館的環境與資源的認識、各組業務及工作的簡介、所需的專長或學科知識、圖書館招募志工的意義與價值、每週的服務時間等，主要是讓志工們對圖書館有初步的認識、知道圖書館的工作性質和類型。後者則包括共通性和個別性，共通性指的是圖書館典藏哪些類型的資料、放置於何處、有哪些工具書可供使用，個別性則是指各單位負責的業務中所需具備的專業知識。

由此觀之，公共圖書館在運用志工時，無論是在規劃、招募遴選、教育訓練、工作分派、督導考核、福利與獎勵，每一個環節都應注意圖書館與志工的需求，如此才能使每位志工都能適才適所、每個崗位都有足以勝任且適任的志工來服務。

三、志工在公共圖書館中的功能

志工在圖書館中確實可以發揮諸多的功能，以下從圖書館、社會及志工本身三個面向，說明公共圖書館運用志工所能產生的功能（林凱雯，2008；許素梅，1993；郭世琪，1991；施燿娟，1984）。

（一）對圖書館而言

圖書館運用志工有助於節省經費，特別是人事費用的支出。另外，還可以增加圖書館的服務項目，圖書館志工除了可以提供一般事務性的業務和協助辦理各

項藝文活動外，還可以提供多樣的服務，包括編製盲人點字書、有聲書，以及提供學童課後輔導或說故事服務等。此外，由於志工大多來自當地的社區，圖書館運用志工更可加強與在地社區之間的雙向溝通，並且瞭解當地居民的需求。最後，志工對館員而言可產生激勵作用，帶來創新與改革，讓圖書館更有朝氣和活力。

（二）對社會而言

圖書館運用志工，可以擴大民眾對社會事務的參與，特別是對於人力資源的轉移，補充圖書館人力之不足，以利社會整合，使社會資源得以有效利用。換言之，圖書館招募與運用志工，提供民眾可以為社會貢獻的機會，也帶動了更多人參與關懷社會事務的效果。

（三）對志工而言

志工參與志願服務工作對其個人所帶來的好處，過去已有諸多的文獻證明，此方面的影響包括生理上、心理上、社會關係上及個人自我實現的成就感，對圖書館的志工而言，從事志願服務工作更能接觸不同年齡層的民眾，提供更多元的服務內容。

四、公共圖書館運用志工可能潛在的問題

公共圖書館運用志工已經是一個不可避免的趨勢，但運用志工仍可能潛在一些問題，沈寶環（1990）認為圖書館不用志工（或反對用志工）的理由，可以從圖書館和志工兩個部分來探討，在圖書館方面，包括找不到適合志工擔任的工作、缺乏人力指導、館員的反對、過去運用志工有不愉快的經驗、圖書館的負責人對志工制度缺乏信心；在志工本身方面，則有流動性大、對志工無約束力、志工常有遲到早退或缺席的狀況而無法約束、圖書館給志工的工作內容缺乏挑戰性，容易使志工感到無趣。

Roy（1987）認為，圖書館不願意運用志工的原因，包括沒有合適的工作、缺乏人力進行管理、館員的反對、管理者對志工缺乏信心。Howlett（2002）則認為圖書館不肯運用志工，主要的理由是因為缺乏時間去管理志工，但這通常是一個錯誤的認知，以為圖書館運用志工就必須要花很多的時間去管理才能駕馭志工。

志工究竟能否取代館員的職位，過去一直迭有爭議，Nicol 及 Johnson（2008）認為圖書館會反對運用志工，主要就是深怕志工會降低了圖書館的專業性，威脅

到館員的工作機會，甚至減少公共預算的挹注。然而，Stine（2008）的研究發現，志工是無法取代館員的專業性，而運用志工也不會對館員的地位產生威脅。

圖書館在運用志工常會遭遇到一些困境，林育瑩（2002）認為這些困境包括志工的流動率大、工作年資短暫、與館員的工作時間重疊等。林勝義（1997）研究發現，志工執勤時會遲到早退，甚至不參加教育訓練，且喜歡計較待遇、公器私用，或越俎代庖，甚至有兼差營利的行為，這些都是運用志工時可能產生的風險。

曾淑賢（2005）認為圖書館在志工管理上的困境有三，包括人員管理的問題、組織管理的問題、活動管理的問題。嚴鼎忠（1993）認為圖書館與志工之間常存在認知的差異，在圖書館方面，其一開始進用志工的動機並不明確，加上對志工的不信任、對自己沒信心，以及志工與圖書館館員之間的工作劃分不明確，最後常會引起許多的紛爭。在志工方面，多數志工覺得工作不受尊重，或是懷疑圖書館館員的專業性、敬業精神，加上服務的無成就感、圖書館忽略志工專長、志工與館員間的從屬關係或是彼此之間的關係不受肯定、未有適當的培訓，這些常導致人員的流失，而與館員之間建立深厚的情誼則是維繫志工留任的最主要方法。

何秀娟、楊美華（2005）認為公共圖書館志工管理面臨最大的問題是經費不足，其次是志工排班的問題，例如假日志工不足及志工流動率高。此外，志工的連絡困難、如何加強資深志工持續服務熱忱及向心力、再次培訓資深志工使其更具專業性等，都是志工管理上常遭遇的問題。

志工對於圖書館而言是項重要的人力資源，但必須妥善的規劃與管理，才能讓這項人力資源發揮功效，這包括志工運用制度的建立和館員們的共識，而志工管理者（督導）如何管理志工亦會影響服務的成效，志工與一般的職工不同，在管理上亦不能完全套用人力資源管理的理論，因而對志工管理者而言，管理志工是件極具挑戰性的工作。

五、圖書館志工的相關研究

林勝義（1990）比較公共圖書館運用志工需求與現任志工的工作需求之後，發現公共圖書館運用志工的需求與志工本身需求間存在顯著的差異性，特別是在機構安排志工服務工作、組織志工自治團體、設計工作方案、舉辦聯誼活動、提

供志工集會場所、指派專人進行督導、為志工辦理保險和開創服務領域上，志工的需求通常高於機構的需求。也就是說，機構常覺得志工無此需求或需求程度不高，但事實上志工自己本身則是認為非常需要上述的這些需求。

許素梅（1992）研究發現，圖書館志工的自主程度、機構認同、工作本身、社會參與、福利獎賞、服務年資、督導滿意、溝通滿意、環境滿意、才能發揮、同事情誼、工作特性等十二個變項與離職傾向呈負相關，也就是志工在自主程度等變項的感受或滿意度愈高，其離職傾向愈低；另外，志工的服務年資愈久，其離職傾向也愈低。而婚姻狀況亦會影響離職傾向，已婚者其離職傾向較低。最後，影響圖書館志工離職傾向的最佳預測因素包括機構認同、福利獎賞、服務年資與婚姻狀況。

石淑惠（1997）研究公共圖書館志工的參與動機與工作滿意結果發現，志工的工作滿意會因為性別、年齡、年資或離職意念不同而有所差異，但與婚姻狀況、教育程度、宗教信仰、職業別、志工經驗、交通年資等則無顯著差異。公共圖書館志工在求知識與技術的動機、社會責任動機、社會接觸動機、成就感動機、自我成長動機及圖書館吸引力誘因動機愈強烈，則其工作滿意度就愈高。志工參與服務的動機來源以個人內在價值觀、認為應對社會有所回饋、服務他人最高，而受朋友期望或影響、所學相關及學以致用最低。在工作滿意度的各層面比較上，人際關係滿意度最高，工作特性滿意度最低，顯示志工對人際關係所獲得的滿意度最高，對工作的變化性、自主性、重要性及挑戰性的滿意程度最低。

顏伽如（2002）以北市圖「林老師說故事」志工為研究對象，研究結果顯示，志工的參與動機有：喜歡小孩、自我興趣、公益服務、挑戰自我、同儕邀約、傳播媒體媒介及增強其他興趣的能力等八種。其持續參與最主要的原因有享受氣氛融入生活之外，參與活動年資固定、對活動有高度期待、需要他人支持、對生活（個人、家庭、工作）有正面回饋、克服參與障礙、印象深刻之經驗及對活動的期許也是持續參與的重要原因。在休閒利益分析而言，該研究發現有下列兩方面：

1. 在個人方面有：自我充實、自我實現、自我表現、個人重建（觀念個性改變、表達能力增強、心靈平靜充實、生活豐富愉快）、成就感、提昇自我形象、自我滿足及衍生個人其他興趣。
2. 在社會方面有社會吸引、集體創作、對團體維持及發展的貢獻。擔任志工雖然立基於利他的行為，但其仍以利己（self-interestedness）

為核心。

李珮漪（2009）研究老年參與圖書館志願服務，結果發現老年志工參與志願服務之初始動機以打發時間佔最多，此外還包括受到圖書館特質吸引、基於回饋心理、增加人際互動、學習知識技能、滿足個人內在需求、環境因素之地理位置。至於老年志工選擇公共圖書館為服務機構的原因則包含了機構因素、環境因素之地理位置、時間因素及個人因素。老年志工持續參與志願服務的原因依序包括服務及回饋心理、離家近、參與固定已成習慣、自己樂在其中、保持身體健康、契合自我興趣、打發時間、繼續學習成長、收獲很多、喜歡小孩、發揮專長、館員態度認真、做有意義的事情、喜歡機構環境。最後，其認為在人力規劃方面應建立老年人力資料庫、創造適合老年志工參與的方案；在志工管理方面宜針對不同類型志工進行職前訓練、增加調查志工服務狀況、積極安排老年志工之間的互動機會、擴大館員與老年志工之間的交流、提供老年志工獲得課程資訊的多元管道、強化老年志工的退場機制；在圖書館活動及服務方面則是增加與社區活動的聯繫、建立老年專區及增設老年特殊館藏、辦理圖書館利用及電腦教學課程。

林凱雯（2008）研究北市圖志工對教育訓練之需求，結果發現：1. 志工對於圖書資訊查找與網路資源運用之相關課程的需求最高；2. 多元化的課程有助於吸引志工參與教育訓練；3. 志工重視圖書館導覽工作；4. 英語志工對於教育訓練規劃人員之需求與其他類型志工有差異；5. 不同類型志工對於教育訓練辦理頻率需求有差異。其建議：1. 定期舉行志工教育訓練需求調查；2. 增加志工自我成長與發展相關教育訓練課程；3. 加強宣傳志工教育訓練課程；4. 建立志工教育訓練的參與獎勵制度。

李珮漪、林珊如（2011）研究發現老年人會選擇公共圖書館擔任志工的主要原因是認同圖書館，及地理位置方便。然而，影響其持續參與服務的原因則是服務他人及回饋的心理。對老年人而言，參加教育訓練最大的阻礙在於缺乏訊息、交通不便和場地座位不適，課程時間冗長也會影響其參與意願。

上述國內的研究，大多以志工為對象，較少以志工管理者為研究對象，國外文獻中，McDiarmid & Auster（2005）針對圖書館的志工管理員研究發現，多數的管理者都不相信志工會比館員好，除非他們缺乏適當的館員，否則圖書館絕對不會運用志工，研究顯示志工在圖書館裡常被錯置，作為人力補充的來源。

Wymer (2003) 針對圖書館的志工管理者進行研究，發現志工管理者是最能清楚看到志工服務樣貌的人，其建議志工管理者不應該將所有志工視為是相同的群體，因為個別之間還是存在著差異，特別是在服務動機上，因而必須針對志工的個別差異而有不同的管理方式。Waters & Bortree (2012) 進一步從志工管理者的角度來看圖書館志工服務的差異，發現男性志工與女性志工在服務投入程度上確有不同，男性較在乎是否獲得重要訊息、能否參與決策，女性較在乎是否被志工團隊所接納、能參加團隊的活動，這些都會影響志工服務的熱忱和離職的可能性。

由以上文獻可知，良好的志工運用其實包括了招募、訓練、運用管理、獎勵考核等不同的環節，一個志工在工作上的表現除了包括個人內在因素外，組織及管理者的外在因素也很重要。以北市圖為例，目前共有 1 所總館、43 所分館及 11 所民眾閱覽室，現行志工招募與訓練是由總館推廣課統一辦理，但志工的運用管理、獎勵考核則交由各分館自行作業，各分館的志工管理人員與志工接觸最密切，也最清楚志工的服務狀況，兩者之間的關係更會影響到志工服務的良窳。職是之故，藉由對志工管理人員的調查，更能清楚明瞭志工的服務情形，也更能瞭解北市圖在志工運用上可能潛在的問題，進而提出解決之道。

參、研究設計

本研究依據前述文獻探討及北市圖志工運用辦法的相關規定，由研究者設計出志工督導管理問卷，問卷內容包含志工服務現況、志工招募及面試遴選方式、行政支援協助需求和個人基本資料四部分，並依五大類型志工分別詢問志工管理者的看法，以下分別說明測量工具內容。

一、基本資料

包括受訪者的性別、年齡、承辦志工業務期間、單位現有志工人數四部分。

(一) 性別：分男性、女性兩類。

(二) 年齡：依受訪者年齡，區分 30 歲以下、31-40 歲、41-50 歲、51-60 歲、61 歲以上四類。

(三) 承辦志工業務的年資：區分為 1 年以下、1-3 年（未滿）、3-5 年（未滿）、5 年以上四類。

(四) 單位現有志工人數：包括單位現有志工總人數，及各類型志工所佔的人數。

二、志工服務現況

志工服務現況乃是依據前述文獻，由研究者設計出 10 個題目，並依北市圖五大類型志工分別詢問，每一道題目並依志工的性別、年齡、服務年資來進行比較，性別包括男性志工及女性志工；年齡包括年長志工及年輕志工，前者係指 55 歲以上志工、後者則為未滿 55 歲的志工；服務年資區分為資深志工及新進志工，前者指服務超過 3 年以上的志工，後者指服務未滿 3 年的志工。志工服務現況的各題題目如下：

- (一) 志工參加（在職）教育訓練的意願。
- (二) 志工出勤狀況（不遲到早退）的穩定度。
- (三) 志工離職的可能性。
- (四) 志工對工作任務指派（如：排班）的配合程度。
- (五) 志工對服務對象（民眾）的服務熱忱度。
- (六) 志工對福利待遇（例如：服務代金）的重視程度。
- (七) 志工對獎勵表揚的重視程度。
- (八) 志工對聯誼活動的參與程度。
- (九) 志工對創新做法的接受程度。
- (十) 志工對服務工作的滿意程度。

三、志工招募及面試遴選方式

此部分主要在瞭解受訪者認為北市圖志工招募聘用作業較為恰當的做法，研究者依據北市圖的五大類型志工（一般志工、義務林老師、英語志工、視障服務志工、閱讀推廣志工），分別詢問受訪者認為該類型志工在招募及面試遴選上，究竟由總館推廣課統一作業為宜，還是由各分館自行辦理較佳，回答方式包括各單位自行辦理、推廣課統一辦理、都可以三項。

四、行政支援協助需求

此部分主要在於瞭解受訪者在承辦志工業務時，其個人認為需要行政支援協助的部分為何，共有四個問題，回答方式包括非常不需要、不需要、普通、需要、非常需要及無意見，問卷題目如下：

- (一) 對志願服務相關法規的瞭解。
- (二) 對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解。
- (三) 有關組織人力資源管理的運作知識。
- (四) 提供不同分館承辦人員經驗分享與情緒支持。

本問卷以北市圖總館及各分館志工業務承辦人員為對象，進行全面性的普查工作，問卷於 2013 年 6 月共發出 48 份問卷，回收 39 份，回收率為 81.3%，問卷回收後即進行編碼及統計分析工作。由於本次研究樣本數過少，故無法進行統計檢定，因而在統計分析上僅做百分比及交叉分析。另外本次調查中，受訪者回答單位有視障服務志工的僅有 2 份、有閱讀推廣志工的僅有 5 份，因回答問卷數量過少，故在下節志工服務現況分析上僅以一般志工、義務林老師、英語志工三大類型為主。

肆、研究結果

一、樣本特性

本次問卷共計回收 39 份，樣本基本資料如表 1 所示。在性別上男性佔 15.4%、女性佔 82.1%（其中 1 份未回答）；年齡上以 30 歲以下居多（33.3%），其次是 31-40 歲（25.6%）、51-60 歲（23.1%），61 歲以上最少（2.6%）。

受訪者承辦志工業務的年資以 1 年以上未滿 3 年佔最多（41.0%），其次是 1 年以下（35.9%）、5 年以上（15.4%）和 3 年以上未滿 5 年（7.7%）。

志工隊人數以 31 人以上佔最多（35.9%），其次是 1 至 10 人（25.6%）、11 至 20 人（25.6%），21 至 30 人最少（12.8%）。

表 1

樣本特性分析

	變項名稱	次數	百分比
性別	男性	6	(15.4)
	女性	32	(82.1)
年齡	30 歲以下	13	(33.3)
	31-40 歲	10	(25.6)
	41-50 歲	6	(15.4)
	51-60 歲	9	(23.1)
	61 歲以上	1	(2.6)
承辦志工業務的 年資	1 年以下	14	(35.9)
	1-3 年(未滿)	16	(41.0)
	3-5 年(未滿)	3	(7.7)
	5 年以上	6	(15.4)
志工隊人數	1-10 人	10	(25.6)
	11-20 人	10	(25.6)
	21-30 人	5	(12.8)
	31 人以上	14	(35.9)

二、一般志工服務現況分析

在一般志工的服務現況分析上，若從性別上來比較，從表 2 中可以發現，受訪者認為女性較願意參加教育訓練、離職可能性較高、工作指派配合度較高、服務熱忱度也較高，其對福利待遇及獎勵表揚的重視程度、聯誼活動的參與度、創新作法的接受度以及服務工作的滿意程度均較男性高。

若從年齡上來看，從表 2 中可以發現，受訪者認為年長志工在出勤狀況穩定度、工作指派配合度、服務熱忱度、對獎勵表揚重視度和對服務工作滿意度得分較高。而年輕志工則是在參加教育訓練的意願上、離職的可能性、對福利待遇的重視程度、對聯誼活動的參與度、對創新做法的接受度得分都較高。

若從服務年資來看，受訪者認為資深志工在出勤狀況穩定度、服務熱忱度、對獎勵表揚的重視程度、對聯誼活動參與度、對服務工作滿意度等方面的得分較高。新進志工則是在參與教育訓練上、離職可能性、對福利待遇重視度、對創新做法接受度等面向上得分較高。

表 2

一般志工服務現況分析

變項名稱	性別				年齡				服務年資			
	男性	女性	兩者皆是	兩者皆非	年長志工	年輕志工	兩者皆是	兩者皆非	資深志工	新進志工	兩者皆是	兩者皆非
1.參加教育訓練意願	2 (6.1)	20 (60.6)	9 (27.3)	2 (6.1)	6 (17.6)	15 (44.1)	11 (32.4)	2 (5.9)	5 (15.6)	15 (46.9)	10 (31.3)	2 (6.3)
2.出勤狀況穩定度	4 (11.4)	6 (17.1)	23 (65.7)	2 (5.7)	22 (61.1)		14 (38.9)		17 (47.2)	1 (2.8)	17 (47.2)	1 (2.8)
3.離職可能性	3 (13.6)	8 (36.4)	3 (13.6)	8 (36.4)	2 (5.9)	23 (67.6)	3 (8.8)	6 (17.6)	1 (3.0)	26 (78.8)	1 (3.0)	5 (15.2)
4.工作指派配合度	1 (3.0)	3 (9.1)	28 (84.8)	1 (3.0)	7 (20.0)	4 (11.4)	24 (68.6)		8 (22.9)	7 (20.0)	20 (57.1)	
5.服務熱忱度		8 (22.9)	27 (77.1)		6 (17.1)	2 (5.7)	27 (77.1)		9 (25.7)	1 (2.9)	24 (68.6)	1 (2.9)
6.對福利待遇重視度		12 (46.3)	7 (26.9)	7 (26.9)	3 (12.0)	7 (28.0)	6 (24.0)	9 (36.0)	5 (19.2)	6 (23.1)	5 (19.2)	10 (38.5)
7.對獎勵表揚重視度	3 (11.5)	12 (46.2)	9 (34.6)	2 (7.7)	10 (37.0)	4 (14.8)	10 (37.0)	3 (11.1)	10 (37.0)	3 (11.1)	11 (40.7)	3 (11.1)
8.對聯誼活動參與度	2 (6.9)	17 (58.6)	7 (24.1)	3 (10.3)	10 (33.3)	12 (40.0)	5 (16.7)	3 (10.0)	11 (36.7)	7 (23.3)	8 (26.7)	4 (13.3)
9.對創新做法接受度	2 (7.4)	8 (29.6)	13 (48.1)	4 (14.8)	2 (5.9)	22 (64.7)	9 (26.5)	1 (2.9)	3 (9.1)	20 (60.6)	9 (27.3)	1 (3.0)
10.對服務工作滿意度	3 (9.7)	6 (19.4)	21 (67.7)	1 (3.2)	7 (24.1)	4 (13.8)	18 (62.1)		7 (23.3)	2 (6.7)	20 (66.7)	1 (3.3)

三、義務林老師服務現況分析

義務林老師的服務現況分析如表 3 所示，由表可以看出，就性別而言，受訪者認為女性在參加教育訓練意願、離職可能性、工作指派配合度、服務熱忱度、對福利待遇重視度、對獎勵表揚重視度、對聯誼活動參與度、對服務工作滿意度等方面較男性高，男性則是在出勤狀況穩定度上較高。

就年齡而言，年長志工在出勤狀況穩定度、服務熱忱度、對獎勵表揚重視程度較高，年輕志工在參加教育訓練、離職可能性、工作指派配合度、對福利待遇重視度、對創新做法接受度上較高。

就服務年資來看，資深志工在出勤狀況穩定度、服務熱忱度、對獎勵表揚重視度、對聯誼活動參與度上較高，新進志工則是在離職可能性、工作指派配合度、對創新做法接受度上較高。

表 3

義務林老師服務現況分析

變項名稱	性別				年齡				服務年資			
	男性	女性	兩者皆是	兩者皆非	年長志工	年輕志工	兩者皆是	兩者皆非	資深志工	新進志工	兩者皆是	兩者皆非
1.參加教育訓練意願		6 (27.3)	16 (72.7)			3 (12.0)	22 (88.0)		3 (12.0)	4 (16.0)	18 (72.0)	
2.出勤狀況穩定度	4 (17.4)	2 (8.7)	16 (69.6)	1 (4.3)	10 (37.0)	1 (3.7)	15 (55.6)	1 (3.7)	9 (32.1)	1 (3.6)	17 (60.7)	1 (3.6)

3.離職可能性	1 (5.0)	9 (45.0)	1 (5.0)	9 (45.0)	1 (4.3)	12 (52.2)	1 (4.3)	9 (39.1)	3 (11.5)	14 (53.8)	1 (3.8)	8 (30.8)
4.工作指派配合度		5 (20.8)	19 (79.2)		1 (3.6)	4 (14.3)	23 (82.1)		1 (3.6)	5 (17.9)	22 (78.6)	
5.服務熱忱度	1 (4.2)	4 (16.7)	19 (79.2)		4 (14.3)	1 (3.6)	23 (82.1)		3 (10.7)		25 (89.3)	
6.對福利待遇重視度	1 (7.1)	4 (28.6)	3 (21.4)	6 (42.9)	2 (11.8)	4 (23.5)	4 (23.5)	7 (41.2)	3 (18.8)	2 (12.5)	4 (25.0)	7 (43.8)
7.對獎勵表揚重視度	1 (7.1)	6 (42.9)	5 (35.7)	2 (14.3)	7 (43.8)	3 (18.8)	4 (25.0)	2 (12.5)	7 (43.8)	2 (12.5)	5 (31.3)	2 (12.5)
8.對聯誼活動參與度	1 (5.6)	9 (50.0)	7 (38.9)	1 (5.6)	5 (26.3)	6 (31.6)	7 (36.8)	1 (5.3)	6 (30.0)	3 (15.0)	10 (50.0)	1 (5.0)
9.對創新做法接受度	1 (4.2)	1 (4.2)	20 (83.3)	2 (8.3)		7 (25.0)	21 (75.0)		1 (3.6)	7 (25.0)	20 (71.4)	
10.對服務工作滿意度		2 (10.0)	18 (90.0)		2 (8.3)	1 (4.2)	21 (87.5)		1 (4.2)	1 (4.2)	22 (91.7)	

四、英語志工服務現況分析

英語志工服務現況分析如表 4 所示。就性別而言，受訪者認為女性在服務的各個面向上的得分均較男性高。就年齡而言，受訪者認為年長志工在出勤狀況穩定度、服務熱忱度、對獎勵表揚重視度及對服務工作滿意度得分較高，年輕志工在離職可能性、工作指派配合度、對福利待遇重視度、對聯誼活動參與度、對創新做法接受度上的得分較高。就服務年資來看，受訪者認為新進志工在參加教育訓練意願、離職可能性、工作指派配合度、對福利待遇重視度上得分較高，資深志工則是在對聯誼活動參與度上的得分較高。

表 4

英語志工服務現況分析

變項名稱	性別				年齡				服務年資			
	男性	女性	兩者皆是	兩者皆非	年長志工	年輕志工	兩者皆是	兩者皆非	資深志工	新進志工	兩者皆是	兩者皆非
1.參加教育訓練意願	1 (6.3)	4 (25.0)	10 (62.5)	1 (6.3)	2 (10.0)	3 (15.0)	13 (65.0)	2 (10.0)	1 (5.0)	5 (25.0)	13 (65.0)	1 (5.0)
2.出勤狀況穩定度	1 (4.5)	5 (22.7)	14 (63.6)	2 (9.1)	8 (33.3)	4 (16.7)	11 (45.8)	1 (4.2)	7 (29.2)	5 (20.8)	11 (45.8)	1 (4.2)
3.離職可能性	1 (6.7)	5 (33.3)	2 (13.3)	7 (46.7)	1 (4.8)	13 (61.9)	1 (4.8)	6 (28.6)	1 (4.5)	13 (59.1)	1 (4.5)	7 (31.8)
4.工作指派配合度		6 (27.3)	15 (68.2)	1 (4.5)	1 (4.3)	5 (21.7)	16 (69.9)	1 (4.3)	2 (8.7)	5 (21.7)	15 (65.2)	1 (4.3)
5.服務熱忱度		4 (19.0)	17 (81.0)		3 (13.0)	1 (4.3)	19 (82.6)		2 (8.7)	2 (8.7)	19 (82.7)	
6.對福利待遇重視度	1 (7.1)	3 (21.4)	5 (35.7)	5 (35.7)	1 (6.3)	3 (18.8)	5 (31.3)	7 (43.8)	1 (6.3)	3 (18.8)	5 (31.3)	7 (43.8)
7.對獎勵表揚重視度	2 (14.3)	4 (28.6)	6 (42.9)	2 (14.3)	5 (29.4)	2 (11.8)	7 (41.2)	3 (17.6)	4 (26.7)	3 (20.0)	5 (33.3)	3 (20.0)
8.對聯誼活動參與度	1 (7.7)	8 (61.5)	4 (30.8)		5 (31.3)	7 (43.8)	3 (18.8)	1 (6.3)	6 (40.0)	3 (20.0)	5 (33.3)	1 (6.7)
9.對創新做法接受度	1 (4.8)	4 (19.0)	15 (71.4)	1 (4.8)	1 (4.3)	4 (17.4)	18 (78.3)		5 (21.7)		18 (78.3)	
10.對服務工作滿意度		2 (11.8)	15 (88.2)		4 (20.0)	1 (5.0)	15 (75.0)		3 (15.0)	1 (5.0)	16 (80.0)	

五、志工招募與面試甄選方式分析

在志工的招募方面，有 88.9% 受訪者認為一般志工宜由各單位自行辦理志工招募、2.8% 贊同由推廣課統一辦理、8.3% 認為都可以；義務林老師則有 88.6% 贊同由推廣課統一辦理、8.6% 贊同由各單位自行辦理；英語志工有 91.2% 贊同由推廣課統一辦理、2.9% 贊同由各單位自行辦理；視障服務志工有 60.0% 贊同由推廣課統一辦理、30.0% 贊成由各單位自行辦理；閱讀推廣志工有 53.3% 贊同由推廣課統一辦理、30.0% 贊成由各單位自行辦理（詳如表 5）。

在志工的面試甄選方面，其結果與志工招募有一致的趨勢，一般志工有 94.4% 贊同由各單位自行辦理、2.8% 贊同由推廣課統一辦理；義務林老師有 82.9% 贊同由推廣課統一辦理、14.3% 贊同由各單位自行辦理；英語志工有 85.3% 贊同由推廣課統一辦理、11.8% 贊同由各單位自行辦理；視障服務志工有 56.7% 贊同由推廣課統一辦理、30.0% 贊同由各單位自行辦理；閱讀推廣志工有 50.0% 贊同由推廣課統一辦理、33.3% 贊同由各單位自行辦理（詳如表 5）。

由以上分析可知，多數受訪者認為除了一般志工較適合由各單位自行辦理招募及面試甄選工作外，其餘類型的志工則適合由總館推廣課統一進行招募和甄選作業。

表 5

志工招募與面試甄選方式分析

志工類型	招募方式			面試甄選		
	各單位自行辦理	推廣課統一辦理	都可以	各單位自行辦理	推廣課統一辦理	都可以
一般志工	32 (88.9)	1 (2.8)	3 (8.3)	34 (94.4)	1 (2.8)	1 (2.8)
義務林老師	3 (8.6)	31 (88.6)	1 (2.9)	5 (14.3)	29 (82.9)	1 (2.9)
英語志工	2 (5.9)	31 (91.2)	1 (2.9)	4 (11.8)	29 (85.3)	1 (2.9)
視障服務志工	9 (30.0)	18 (60.0)	3 (10.0)	9 (30.0)	17 (56.7)	4 (13.3)
閱讀推廣志工	9 (30.0)	16 (53.3)	5 (16.7)	10 (33.3)	15 (50.0)	5 (16.7)

六、行政支援協助需求分析

在受訪者認為所需的行政支援協助方面，統計結果如表 6 所示。若將「需要」和「非常需要」累加起來，則可以發現需求最強烈的為「對北市圖志工管理的相

關作業流程與規範的瞭解」，有此需求的受訪者佔 86.1%，其餘三項的比例則相同。此外，若從「非常需要」的所佔的百分比來看，以對志願服務相關法規的瞭解佔最多（25.0%），其次是不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持（22.2%）、最低則是對組織人力資源管理的運作知識（13.9%）。

表 6

行政支援協助需求分析

	需求項目	次數	百分比
1.對志願服務相關法規的瞭解	普通	9	(25.0)
	需要	17	(47.2)
	非常需要	9	(25.0)
	無意見	1	(2.8)
2.對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解	普通	5	(13.9)
	需要	19	(52.8)
	非常需要	12	(33.3)
3.對組織人力資源管理的運作知識	不需要	2	(5.6)
	普通	8	(22.2)
	需要	21	(58.3)
	非常需要	5	(13.9)
4.不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持	不需要	3	(8.3)
	普通	7	(19.4)
	需要	18	(50.0)
	非常需要	8	(22.2)

進一步以不同人口變項來看受訪者所需要的行政支援協助需求，分析結果如表 7 所示。由表 7 中可以看出，就性別而言，不論是男性或是女性受訪者，其最需要的行政支援都是「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」，其需求度分別為 83.3% 和 86.7%，而男性最不需要的支援為「對組織人力資源管理的運作知識」（50.0%），女性最不需要的行政支援為「不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持」（73.3%）。

就年齡來看，「對志願服務相關法規的瞭解」最需要的為 51-60 歲（100.0%），最不需要的為 41-50 歲（50.0%）；「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」最需要的為 30 歲以上（92.4%），最不需要的為 31-40 歲（77.8%），「對組織人力資源管理的運作知識」最需要的為 51-60 歲（87.5%），最不需要的為

31-40 歲及 41-50 歲（66.7%）；「不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持」最需要的為 51-60 歲（100.0%），最不需要的為 41-50 歲（50.0%）。若以各年齡層來看，30 歲以下最需要行政支援為「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」，31-40 歲最需要的行政支援為「對志願服務相關法規的瞭解」，41-50 歲最需要的行政支援則為「對志願服務相關法規的瞭解」和「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」，51-60 歲最需要的行政支援為「不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持」。

就承辦志工業務的年資而言，「對志願服務相關法規的瞭解」最需要的為年資 5 年以上（100.0%），最不需要的為年資 1 年以下和 3 年以上未滿 5 年（66.7%）；「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」最需要的為年資 5 年以上（100.0%），最不需要的為年資 3 年以上未滿 5 年（66.6%）；「對組織人力資源管理的運作知識」最需要的為年資 1 年以上未滿 3 年（100.0%），最不需要的為年資 3 年以上未滿 5 年（33.3%）；「不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持」最需要的為年資 1 年以上未滿 3 年和 5 年以上（100.0%），最不需要的為年資 3 年以上未滿 5 年（33.3%）。若以各個不同服務年資來看，年資 1 年以下最需要的行政支援為「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」，年資 1 年以上未滿 3 年最需要的為「不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持」，年資 3 年以上未滿 5 年最需要為「對志願服務相關法規的瞭解」，年資 5 年以上的受訪者對各方面的行政支援都非常需要。

就現有志工人數來看，「對志願服務相關法規的瞭解」最需要的為志工人數 1-10 人（88.9%），最不需要的為人數介於 11-20 人（50.0%）；「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」最需要的為志工人數 21-30 人（100.0%），最不需要的為人數 11-20 人（66.6%）；「對組織人力資源管理的運作知識」最需要的為志工人數 31 人以上（84.6%），最不需要的為人數 11-20 人（55.5%）；「不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持」最需要的為志工人數 31 人以上（84.7%），最不需要的為志工人數 11-20 人（55.5%）。若各組志工人數來看，1-10 人最需要的行政支援為「對志願服務相關法規的瞭解」和「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」，11-20 人最需要的行政支援為「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」和「不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持」，21-30

人和 31 人以上最需要的行政支援皆為「對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解」。

表 7

行政技援協助需求與人口變項交叉分析

一、對志願服務相關法規的瞭解						
		不需要	普通	需要	非常需要	小計
性別	男性	N	2	3	1	6
		(%)	(33.3)	(50.0)	(16.7)	(17.1)
	女性	N	7	14	8	29
		(%)	(24.1)	(48.3)	(27.6)	(82.9)
年齡	30 歲以下	N	4	6	3	13
		(%)	(30.8)	(46.2)	(23.1)	(37.1)
	31-40 歲	N	2	4	2	8
		(%)	(25.0)	(50.0)	(25.0)	(22.9)
	41-50 歲	N	3	2	1	6
		(%)	(50.0)	(33.3)	(16.7)	(17.1)
	51-60 歲	N		5	3	8
		(%)		(62.5)	(37.5)	(22.9)
承辦志工業務的年資	1 年以下	N	4	6	2	12
		(%)	(33.3)	(50.0)	(16.7)	(34.3)
	1-3 年 (未滿)	N	4	8	3	15
		(%)	(26.7)	(53.3)	(20.0)	(42.9)
	3-5 年 (未滿)	N	1	0	2	3
		(%)	(33.3)	(0.0)	(66.7)	(8.6)
	5 年以上	N		3	2	5
		(%)		(60.0)	(40.0)	(14.3)
志工隊人數	1-10 人	N	1	6	2	9
		(%)	(11.1)	(66.7)	(22.2)	(25.7)
	11-20 人	N	4	3	1	8
		(%)	(50.0)	(37.5)	(12.5)	(22.9)
	21-30 人	N	2	2	1	5
		(%)	(40.0)	(40.0)	(20.0)	(14.3)
	31 人以上	N	2	6	5	13
		(%)	(15.4)	(46.2)	(38.5)	(37.1)

二、對北市圖志工管理的相關作業流程與規範的瞭解						
		不需要	普通	需要	非常需要	小計
性別	男性	N	1	2	3	6
		(%)	(16.7)	(33.3)	(50.0)	(16.7)
	女性	N	4	17	9	30
		(%)	(13.3)	(56.7)	(30.0)	(83.3)
年齡	30 歲以下	N	1	6	6	13
		(%)	(7.7)	(46.2)	(46.2)	(36.1)
	31-40 歲	N	2	5	2	9
		(%)	(22.2)	(55.6)	(22.2)	(25.0)
	41-50 歲	N	1	4	1	6
		(%)	(16.7)	(66.7)	(16.7)	(16.7)
	51-60 歲	N	1	4	3	8
		(%)	(12.5)	(50.0)	(37.5)	(22.2)

承辦志工業務的年資	1 年以下	N	3	6	4	13
		(%)	(23.1)	(46.2)	(30.8)	(36.1)
	1-3 年 (未滿)	N	1	9	5	15
		(%)	(6.7)	(60.0)	(33.3)	(41.7)
	3-5 年 (未滿)	N	1	1	1	3
志工隊人數		(%)	(33.3)	(33.3)	(33.3)	(8.3)
	5 年以上	N		3	2	5
		(%)		(60.0)	(40.0)	(13.9)
	1-10 人	N	1	6	2	9
		(%)	(11.1)	(66.7)	(22.2)	(25.0)
志工隊人數	11-20 人	N	3	4	2	9
		(%)	(33.3)	(44.4)	(22.2)	(25.0)
	21-30 人	N		4	1	5
		(%)		(80.0)	(20.0)	(13.9)
	31 人以上	N	1	5	7	13
		(%)	(7.7)	(38.5)	(53.8)	(36.1)

三、對組織人力資源管理的運作知識

性別	男性	N	不需要	普通	需要	非常需要	小計
		(%)		3	2	1	6
	女性	N	2	5	19	4	30
		(%)	(6.7)	(16.7)	(63.3)	(13.3)	(83.3)
年齡	30 歲以下	N		4	8	1	13
		(%)		(30.8)	(61.5)	(7.7)	(36.1)
	31-40 歲	N	2	1	5	1	9
		(%)	(22.2)	(11.1)	(55.6)	(11.1)	(25.0)
	41-50 歲	N		2	4		6
承辦志工業務的年資		(%)		(33.3)	(66.7)		(16.7)
	51-60 歲	N		1	4	3	8
		(%)		(12.5)	(50.0)	(37.5)	(22.2)
	1 年以下	N	1	6	6		13
		(%)	(7.7)	(46.2)	(46.2)		(36.1)
志工隊人數	1-3 年 (未滿)	N		0	13	2	15
		(%)		(0.0)	(86.7)	(13.3)	(41.7)
	3-5 年 (未滿)	N	1	1		1	3
		(%)	(33.3)	(33.3)		(33.3)	(8.3)
	5 年以上	N		1	2	2	5
		(%)		(20.0)	(40.0)	(40.0)	(13.9)
	1-10 人	N		3	5	1	9
		(%)		(33.3)	(55.6)	(11.1)	(25.0)
	11-20 人	N	1	3	4	1	9
		(%)	(11.1)	(33.3)	(44.4)	(11.1)	(25.0)
志工隊人數	21-30 人	N	1		4		5
		(%)	(20.0)		(80.0)		(13.9)
	31 人以上	N		2	8	3	13
		(%)		(15.4)	(61.5)	(23.1)	(36.1)

四、不同單位承辦人員經驗分享與情緒支持

性別	男性	N	不需要	普通	需要	非常需要	小計
		(%)		2	2	2	6
	女性	N	3	5	16	6	30
		(%)	(10.0)	(16.7)	(53.3)	(20.0)	(83.3)

年齡	30 歲以下	N		4	7	2	13
		(%)		(30.8)	(53.8)	(15.4)	(36.1)
	31-40 歲	N	2	1	4	2	9
		(%)	(22.2)	(11.1)	(44.4)	(22.2)	(25.0)
	41-50 歲	N	1	2	3		6
承辦志工業務的年資		(%)	(16.7)	(33.3)	(50.0)		(16.7)
	51-60 歲	N			4	4	8
		(%)			(50.0)	(50.0)	(22.2)
	1 年以下	N	3	5	4	1	13
		(%)	(23.1)	(38.5)	(30.8)	(7.7)	(100.0)
志工隊人數	1-3 年 (未滿)	N			11	4	15
		(%)			(73.3)	(26.7)	(100.0)
	3-5 年 (未滿)	N		2		1	3
		(%)		(66.7)		(33.3)	(100.0)
	5 年以上	N			3	2	5
志工隊人數		(%)			(60.0)	(40.0)	(100.0)
	1-10 人	N	1	1	7		9
		(%)	(11.1)	(11.1)	(77.8)		(25.0)
	11-20 人	N	2	2	3	2	9
		(%)	(22.2)	(22.2)	(33.3)	(22.2)	(25.0)
志工隊人數	21-30 人	N		2	2	1	5
		(%)		(40.0)	(40.0)	(20.0)	(13.9)
	31 人以上	N		2	6	5	13
		(%)		(15.4)	(46.2)	(38.5)	(36.1)

伍、結論

透過本研究，由北市圖各志工管理者的角度來看志工的服務狀況，我們可以發現受訪者認為，女性志工在各面向的重視程度大多高於男性志工，包括參加教育訓練、工作指派配合度、服務熱忱度、聯誼活動的參與度、創新作法的接受度、對服務工作的滿意度等；同樣的，其對福利待遇及獎勵表揚的重視程度及離職可能性也較高，顯示女性在志願服務上投入程度較高，相對地對於服務結果的期待也較高，因而對福利及獎勵較重視，但也容易因為服務投入與預期結果不符而發生離職的情況。

若從年齡上來看，受訪者認為年長志工在出勤狀況穩定度、服務熱忱度、對獎勵表揚重視度及對服務工作滿意度均較年輕志工來得好，顯示年長志工的服務狀況較持續且穩定，而年輕志工則是在參加教育訓練的意願、對聯誼活動的參與度及對創新做法的接受度上表現較佳，且其對福利待遇的重視程度較高，相對地其離職的可能性也較高。研究者認為這可能與不同世代間的價值觀與工作態度有關，年輕志工較有自己的想法和抱負，清楚知道自己從事志願服務的目標與需求，

而年長的志工則是承襲著默默耕耘的觀念，所以兩者在志願服務的表現上也有所不同。

就服務年資來看，受訪者認為資深志工在出勤狀況穩定度、服務熱忱度、對獎勵表揚重視度、對聯誼活動參與度、對服務工作滿意度上較高，新進志工則是在參加教育訓練上、離職可能性、工作指派配合度、對創新做法接受度上較高；顯示服務年資愈長，其服務的穩定性愈高，但對獎勵表揚的需求也愈強。而新進志工的工作配合度較好，學習意願較強，但離職的可能性也相對提高。

在志工的招募與面試甄選上，多數受訪者認為一般志工宜由各單位自行辦理志工招募與面試甄選作業，而義務林老師、英語志工、視障服務志工、閱讀推廣志工則由總館統一辦理為宜，主要是由於後者是較特殊的志工類型，每個分館並不一定會需要，故由總館辦理較恰當，而一般志工在多數分館中都會有存在的必要，若由各分館自行辦理招募作業，較能針對其業務特性尋找合適的志工夥伴。

在行政支援協助方面，經由本次調查我們發現北市圖多數志工承辦人員對於現行志工管理的相關作業流程與規範欠缺瞭解，因而需要此方面的行政協助，另外對於志願服務的相關法規也需要再加強，建議未來北市圖若針對志工承辦人員進行教育訓練，可以優先安排志工管理作業流程和志願服務法規相關的教育訓練課程。

北市圖現有 1,608 名志工，對於這批龐大的志工在運用管理上是件極具挑戰的工作，本文針對這些志工管理者進行初步的調查，以瞭解現行志工服務的狀況。雖然我國《志願服務法》中明訂：「志願服務」乃是民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的；但藉由本次的調查，我們發現志工在不同服務類型、不同屬性當中，其服務狀況和對服務結果的期待上還是存在差異，本文僅從志工的性別、年齡和服務年資上做初步的比較。研究結果發現，當志工對服務工作愈投入時，其對服務結果的期待就愈高，這些結果包括待遇、獎勵及表揚等，而當這些期待無法滿足志工時，其對服務工作的滿意度就會降低，相對地也較容易離職。另外，本研究也發現北市圖的志工管理者對於現行的法令與作業規範都還有待加強，由於志工有其特殊性，其運用管理方式不能採用對待一般員工的方式，因而志工管理者的素質與認知就會影響到單位運用志工的服務成效。

本研究因受限於樣本數的不足，無法做更進一步的統計分析，是為較可惜之處，再加上本研究僅以北市圖為主，期待未來有更多針對志工管理者的研究，以累積更豐富的志工管理知識。

參考書目

1. 內政部統計處 (2013)。內政統計年報：地方政府社會處（局）所轄志工。2013 年 5 月 30 日，取自 <http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/y04-22.xls>。
2. 石淑惠 (1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。*教育資料與圖書館學*，34(4)，422-450。
3. 何秀娟、楊美華 (2005)。公共圖書館與博物館志工管理比較研究。*臺灣圖書館管理季刊*，1(1)，40-56。
4. 李珮漪 (2009)。老年人參與公共圖書館志願服務之研究：以臺北市立圖書館為例（未出版碩士論文）。臺北市：臺灣大學圖書資訊學研究所。
5. 李珮漪、林珊如 (2011)。臺北市立圖書館老年人參與公共圖書館志願服務之研究。*教育資料與圖書館學*，49(1)，3-38。
6. 沈寶環 (1990)。義工制度與公共圖書館。*臺北市立圖書館館訊*，8(1)，2-5。
7. 林凱雯 (2008)。臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究（未出版碩士論文）。新北市：輔仁大學圖書資訊學系。
8. 林勝義 (1990)。公共圖書館義工制度調查報告。*臺北市立圖書館館訊*，8(1)，6-9。
9. 林勝義 (1997)。運用志工資源之策略。*北縣社教輔導季刊*，6，22-25。
10. 施嬭娟 (1984)。志願服務人員工作動機與工作滿足之研究（未出版碩士論文）。臺中市：東海大學社會學研究所。
11. 許素梅 (1992)。圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究：以臺北市立圖書館為例（未出版碩士論文）。臺北市：中國文化大學史學研究所。
12. 許素梅 (1993)。圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究：以臺北市立圖書館為例。*書苑*，16，44-65。
13. 郭世琪 (1991)。義工制度在文化中心圖書館運作之研究。*社教資料雜誌*，

155, 10-16。

14. 陳聰民 (1994)。談圖書館義工制度的規劃。《社教資料雜誌》，196，1-2。
15. 曾淑賢 (2003)。公共圖書館之人力資源發展—以臺北市立圖書館員工與志工教育訓練為例。《書苑》，55，1-21。
16. 曾淑賢 (2005)。圖書館的志工運用、管理制度及教育訓練。《佛教圖書館館刊》，42，10-22。
17. 曾淑賢 (2012)。卓越・創新・活力團隊；幸福・快樂・學習城市：臺北市立圖書館 60 館慶之回顧與展望。《臺北市立圖書館館訊》，30(1)，15-36。
18. 曾琪淑 (1993)。圖書館義工工作之規劃。《書苑》，16，35-43。
19. 黃奠孔 (1990)。臺北市立圖書館義工制度的緣起及未來的發展。《臺北市立圖書館館訊》，8(1)，17-20。
20. 臺北市立圖書館 (2013)。《臺北市立圖書館業務執行成果》。2013 年 6 月 1 日，取自 <http://www.tpml.edu.tw/public/Attachment/35239431498.pdf>。
21. 劉德勝 (2003)。公共圖書館志工的教育訓練。《臺北市立圖書館館訊》，20(4)，24-32。
22. 謝鶯興 (2003)。論圖書館與志工的關係：從教育的角度談起。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，9(3)，36-43。
23. 顏伽如 (2002)。認真休閒之參與歷程與相關因素之研究：以臺北市立圖書館「林老師說故事」之志工為例 (未出版碩士論文)。新北市：國立體育學院體育研究所。
24. 嚴鼎忠 (1993)。公共圖書館設置義工業務探討。《書苑》，16，81-86。
25. 嚴鼎忠 (1993)。圖書館與義工服務。《國立中央圖書館館訊》，15(1)，5-9。
26. Nicholson, T. D. (1990)。美國自然史博物館的義工 (蔣中柱譯)。《博物館學季刊》，4(1)，35-41。
27. Howlett, S. (2002). Volunteering in libraries, museums and archives. *Cultural Trends*, 12(46), 39-66.
28. McDiarmid, M., Auster, E. (2005). Using volunteers in Ontario hospital libraries : views of library managers. *Journal of the Medical Library Association*, 93(2),

253-262.

29. Nicol, E. A., Johnson, C. M. (2008). Volunteers in libraries : program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference & User Services Quarterly*, 48 (2), 154-163.
30. Roy, L. (1987). The use of volunteers in public libraries : a pilot study. *Public Library Quarterly*, 8(1), 127-145.
31. Stine, W. F. (2008). An empirical analysis of the effect of volunteer labor on public library employment. *Managerial and Decision Economics*, 29(6), 525-538.
32. Waters, R. D., Bortree, D. S. (2012). Improving volunteer retention efforts in public library systems: how communication and inclusion impact female and male volunteers differently. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 17(2), 92-107.
33. Wymer, W. W. Jr. (2003). Differentiating literacy volunteers : a segmentation analysis for target marketing. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 8(3), 267-285.

銀髮族參與公共圖書館志願服務： 動機、影響因素與招募策略

Elderly Participating in Public Library Voluntary Services :
Motivations, Influences, and Strategies for Recruitment

林珊如

Shan-Ju L. Chang

臺灣大學圖書資訊學系

Department of Library and Information Science,

National Taiwan University

Email: sjlin@ntu.edu.tw

李珮漪

Pei-Yi Lee

馬偕醫護管理專科學校

Mackay Medicine Nursing and Management college

【摘要】

為探究公共圖書館如何鼓勵及吸引老年志工參與志願服務，本文試圖從老年參與公共圖書館志工服務的時代背景，參與志願服務的動機與目的，影響選擇進入公共圖書館服務的因素、持續參與服務的原因等面向，探討公共圖書館招募老年志工之策略。

【Abstract】

This paper aims to explore the participation of the elderly in voluntary services in public libraries by investigating the motivations and purposes of elderly participation in volunteer services, the factors that influence their choices of entering the public library service, and the experience of volunteer services. Based on the research findings, the author offers suggestions to voluntary service units of public libraries for recruitment of

elderly volunteers.

關鍵詞：銀髮族、老年人、志工、志願服務、公共圖書館

Keyword: Elderly, Senior, Volunteers, Voluntary Services, Public Libraries

壹、前言

銀髮族參與圖書館志工服務的時代背景 — 自聯合國將 2001 年訂為「國際志工年」積極推展志願服務，其風氣便如雨後春筍般的蓬勃成長，臺灣亦於 2001 年頒布「志願服務法」宣示認同志願服務對社會的貢獻與價值，並有數十項與志願服務相關的計畫與法令由政府制訂及推動，故國人參與志願服務的人數持續地成長（陳燕禎，2007）。

國內銀髮族參與志願服務的興起與發展，也與全球志願服務之趨勢接軌。根據內政部最近一次在民國 98 年調查 55 至 64 歲國民對未來老年的生涯規劃情形指出，55 至 64 歲國民對於未來老年生涯有規劃者占 26.58%，主要規劃項目依序為「四處旅遊」、「從事志願服務工作」、「賦閒在家」及「從事養生保健活動」，其中，值得注意的是從事志願服務在老年生涯規劃排名第二；而 65 歲以上老年人參加志願服務的人數從 1996 年的 3,233 人增長到 2004 年的 5,680 人，且 2010 年 12 月底已增至 21,798 人（內政部，2011），是 2004 年參與人數的近四倍，足以顯示老年人參與志願服務的比例不斷增加。

臺灣自 1993 年邁入高齡化社會後，成功老化逐漸成為高齡社會的目標（林珊如，2005；內政部，2011）。研究指出，老年人透過參與志願服務所得到的收穫，有助於彰顯晚年生活的意義與價值，達到成功老化的目的（Lesley, 2003；林麗惠，2003）。在現今高齡化社會中的老年人，積累了豐富人生閱歷，若參與志願服務，無論是對社會、服務機構以及對老年人本身而言都是一大福音。而公共圖書館對許多年長的社區居民而言，是個靜謐卻又不可或缺的角色，兩者透過志願服務為媒介，在圖書館遇合、發酵，不但豐富老年人的晚年生活，也讓公共圖書館服務更符合時代潮流。因此，圖書館如何鼓勵老年參與志願服務是現今圖書資訊學界的重要課題。

貳、影響老年參與志願服務的內在因素

針對此一課題，實務工作者首先應瞭解老年人參與志願服務的內在動機。文獻指出老年志工服務動機可源自利他、利己與互利。李瑞金、馬逸華、陳美真（1995）針對臺北市銀髮族的研究，發現參與服務的主要動機是服務社會，也會因為受兒女的鼓勵、為充實精神生活、結交朋友、以及宗教信仰等而加入志願服務。賴素燕（2007）訪談 65 歲以上在社教及非營利機構服務的高齡志工，也發現「一份服務社會、不求回報的奉獻心情，是所有受訪高齡志工投入志願服務的初始動機」。林勤敏（2005）訪談年齡 55 歲以上的公立文教機構的志工領導者發現，擔任領導者的動機以「利他動機」最為明顯，即以「幫助別人」為最重要因素，其他因素依次為「協助服務機構」、「回饋社會」等。足見無論是擔任志工或志工督導主要動機均為服務人群。

除了利他的動機外，文獻也指出志願服務的利己動機的重要性；即藉由在服務過程中滿足個人內在需求，透過服務自我成長以達到圓滿幸福的人生。King 與 Fluke（1990）認為老年人重視的是被需要與歸屬感，在年長者提供服務的同時，可以察覺到自己內心的轉變，覺得自己是有能力的、被需要的。Chambre（1993）整理 1965 至 1990 年，分析研究 65 歲以上老年人參與志願服務的調查，指出參與志願服務的動機，包括：減少寂寞、追尋友誼、獲得新的社會角色、彌補角色喪失的空虛感、親友的邀約等。正如 Okun（1994）發現參與的動機，不但包括利他與人文關懷，且有更多利己的理由，包括老年人需要把時間填滿、感覺自己是有用且被需要的、社會上給予的認同感、以及提昇自己的自尊等。Van Willigen（2000）研究 60 歲以上的老年志工發現，因為退休後，可運用所擁有的自由時間較多，故參與志願服務的時間超過年輕人，且透過老年志工的經驗能夠提升生活的滿意度，健康狀況也較良好。葉鄉誼（2007）以個別訪談 65 歲以上的安養院志工為對象，研究結果也發現老年人參與志工是為了「尋求替代性的社會角色」、「從互助中找回溫暖的情感」、「以維持自身健康機能」等利己的原因。

然而，亦有學者主張，個人參與志願服務行為的背後不會是純粹的利己或利他動機，應該是兩者相輔相成並落實行為的結果。Simmons（1991）指出，志工參與的動機非常複雜，很難去劃分利他與利己之間的界線，沒有一個標準可以區

分，且對志願服務來說兩者是同等重要的。Clary, Snyder 與 Stukas（1996）指出志工的參與動機是多重的，並且與價值觀、認知程度、職業、自我成長、社交、自我保護等相關。Warburton, Terry, Rosenman 與 Shapiro（2001）以澳洲布里斯本 65 至 74 歲以上的居民為對象進行問卷調查，發現參與志願服務的原因同時包括：可幫助他人、覺得自己是有價值的、可與人互動、及獲得愉悅和滿足感。林虹似（2006）研究指出，志工參與動機中以「社會接觸」的動機最強烈。透過社會接觸可以創造歸屬感及服務人群，可以利己也可以利他。因此，銀髮族的志願服務可源自於互利動機。

綜合上述，老年志工的興起有其時代背景，而影響老年志願服務的動機因素是內外兼具，且存在個別差異，志工招募應針對不同的動機，同時使用多重策略，以吸引更多老年志工的參與。

參、影響老年參與志願服務的外在因素

在高齡社會的發展趨勢中，影響老年人參與志願服務除了上述個人動機之因素外，社會結構因素（Social-Structural Factors）與環境因素（Environmental Factors）兩項也是影響銀髮族參與志願服務的重要因素。

Herzog 與 Morgan（1993）指出，影響志工參與的變項包括年齡、性別、教育程度、種族、收入、職業和宗教信仰，並認為這些變項存在志工所屬的個人環境，而個人環境則涵蓋於更大的社會架構之內；環境因素則包括行政區位及地理位置，指志工的居住地與服務機構的所在地，兩者所屬的行政區位及地理位置會影響志工選擇服務機構的意願。

Kim 及 Hong（1998）以 55 歲以上的老年人為對象，研究影響志工參與的相關因素，包括人口統計因素，如年齡、性別、婚姻、種族、宗教信仰等五項；社經因素（Socioeconomic Factors）包括家庭收入、教育程度等兩項；與時間因素（Time-Related Factors）包括彈性運用時間、家庭規模、子女是否已成年等三項。作者指出志工可彈性運用的時間越多、家庭人口數越多者參與的機會越高、而家中有未成年子女則參與意願較低。該研究結果發現，影響已退休者的顯著項目包括年齡、性別、婚姻、家庭收入、教育程度、家庭規模等；未退休者的顯著項目包括收入、教育程度、彈性運用時間。

Pushkar, Reis 與 Morros (2002) 研究幸福感與志工個人特性和動機之間的關係，以年齡 55 至 83 歲的老年人為研究對象，研究結果發現影響參與因素，除了年齡與教育程度，也包括志工運用單位與個人健康情形。Choi (2003) 進一步探討志工個人特性與志願服務時數之間的關係，以 70 歲以上的老年人為對象，研究結果指出年齡、教育、宗教、健康情形是較明顯的相關因素；在工作時數上與年齡成反比關係，而與教育、宗教、健康情形呈正比關係。換言之，年長者教育越高，健康情形越佳，且有宗教信仰者，其志願服務時數越長。

就外在環境因素而言，機構因素為首要考量。Warburton 與 Dyer (2004) 研究 50 至 90 歲的老年人參與學校志願服務的原因，包括想貢獻社會、對參與研究有興趣、獲得社會互動、獲得一般資訊等；表示志工在貢獻之餘，對參與學校活動及研究有強烈興趣，透過服務產生社會互動的機會，並藉由服務機構獲得資源取用的便利性，顯示機構本身是一項重要的影響因素，包括服務內容與機構資源。

歐孟宜 (2004) 對慈濟女性志工研究也指出，影響 53 至 56 歲的志工參與要素，除了服務時間有彈性、服務項目多元化、受到親友的支持鼓勵外，機構本身的特質也是吸引志工的要素之一。林虹似 (2006) 以 50 歲以上的非營利基金會志工為對象，研究高齡者參與志願服務之動機與學習成效的關係則指出，志工以選擇符合自己的動機、能力、及認同的機構來參與；經由認同機構的理念、管理方式，了解服務性質及對象，進而以實際行動投入服務工作。

綜合言之，老年志工參與志願服務之影響因素，包括人口統計因素、環境因素、時間因素、個人因素、機構因素等五項。老年志工最初萌生參與志願服務的想法，同時也隱含著其服務的動機及目的；當參與服務的想法愈來愈強烈，志工開始考量影響參與服務的相關因素，並在評估後將決定志工是否要展開實際參與服務的行為。

肆、公共圖書館老年志願服務之實徵研究

根據上述文獻探討，我們針對都會區公共圖書館的老年志工進行研究（李珮漪、林珊如，2011），以思考公共圖書館如何透過了解老年志願服務參與的動機及影響因素來鼓勵並吸引越來越多可以投入銀髮志工服務的老年社群。

曾華源、曾騰光 (2003) 指出，志工的服務動機和意願，會隨著服務時間而

改變其原先參與動機，甚至完全不同。因此，研究對象的選擇必須考量志工的服務年資。而公共圖書館中不同屬性的工作類型也會吸引不同的銀髮志工。以台北市立圖書館為例，在志工類型上包括行政志工與推廣志工兩類，前者包括圖書志工、視障服務志工，主要協助圖書館對內的行政作業為主，後者包括義務林老師、讀書會帶領人、英語志工、電腦志工、資訊志工，主要協助圖書館對外的活動推廣及教學。以下分述公共圖書館研究個案中不同年資與工作類型的老年志工分享其參與志願服務的動機與影響因素。

一、參與志願服務的動機

都會區公共圖書館的老年志工表達參與志願服務的初始動機共計二十一項，其中以打發時間占最多。主要可分為以下六種類別：

（一）滿足個人內在需求

圖書館老年志工可以因為要打發時間，活動身心，或因肯定志工價值（做有意義的事），欲轉換心情，或滿足退休規畫等動機而來；表示志工因退休規劃的考量而投入服務，不但肯定志工價值，亦達到打發時間、轉化心情之目的。

（二）學習知識技能

圖書館老年志工可以因為服務內容與自己興趣相合、可發揮專長、或因可學習新知而來。透過志願服務可以學習新的事物，增加知識的獲取，並結合自己的興趣，讓自己的專長技能得以發揮。

（三）增加人際互動

參與的動機來自回應他人邀約、認識新朋友、喜歡接觸小孩子等；表示受到親友邀約，或是希望藉由服務認識新朋友，以及喜歡接觸小孩，感染孩子的天真與活力，是推廣志工特別的動機。

（四）基於地利之便

選擇公共圖書館之志工服務可因為地利之便，如住家與圖書館因為距離近，促使受訪者便於參與服務。

（五）受到圖書館特質吸引

圖書館老年志工可因服務時間有彈性、有參與志願服務的美好經驗（如幼教、主日學經驗）、喜歡看書順便服務，主管及館員態度認真等而願意參與。志工參

與服務是考量服務時間的彈性，可自由掌握時間的運用，透過服務可方便取得圖書館資源，並感受到圖書館人員的態度認真，加上曾經有類似服務的美好經驗遂觸動其參與服務。

（六）幫助他人並回饋社會

此類動機包括幫助他人、協助服務機構、抱持回饋心態（感謝老師教導、志工協助）等；志工表示生活經驗中曾經獲得他人的幫助，認為幫助他人是件開心的事情，而圖書館正需要志工的協助，所以希望透過服務來回饋。

由上可知，研究個案中的圖書館老年志工參與服務的目的，可分為利他與利己兩部份。進一步比較利他與利己動機發現，個案圖書館老年志工參與目的更多是源於利己動機。因此，招募圖書館老年志工應以志願服務對其自身之利益出發，來吸引他們的參與。

二、影響志工參與因素：時間

影響志工參與因素之一是時間。時間因素（Time-Related Factors）包括彈性運用時間、家庭規模、子女是否成年等三項。彈性運用時間是指志工退休後對自己的時間是否可以彈性的運用；可以運用之時間越多參與機會愈高。如若為家管，時間上較充裕可規劃參與活動；或透過與家人溝通及調整使週末能參與志願服務而不與家聚時間衝突。家庭規模是指家庭人口數，家庭成員越多者，老年參與志願服務的機會較高，特別是家中有幼小子孫需要照料的家庭。子女是否成年指家中有未成年的子女時，需分擔的事務較多，故參與志願服務的意願較低。

研究個案中圖書館老年志工的子女多已成年，在就業中的子女，對父母的干涉較低；而子女仍在就學者，多以樂觀其成的態度支持受訪者參與服務。

三、影響志工參與因素：個人興趣

志工參與服務之影響因素，也與個人相關因素，包括個人興趣、家人意見、朋友意見等有關；其中以個人興趣影響較大。

研究個案中圖書館老年志工之興趣主要偏向靜態活動，以藝術方面占最多；受訪者表示熱愛旅遊、愛看電影，所以會閱讀相關書籍，且受到圖書館讀書會的主題吸引而將自己的興趣與志工服務結合，以便取得相關圖書資源，受訪者之一

表示：「因為我興趣比較廣泛，也喜歡來這邊看書，空間很大，要看多久都可以，加上住的近；有時候走路，有時候騎腳踏車就來了」。在家人意見上，以贊成或沒特別意見占多數，表示家人的支持也促使其參與服務。

因此，招募志工的管道也可以透過來館的讀者鼓勵其年長的父母參與，或已經參與其中的老年志工呼朋引伴前來。

四、影響志工參與：服務機構因素

老年志工願意到圖書館服務，有時間及個人因素影響外，服務機構本身也是影響參與的原因之一。除了前述提及圖書館所在的地理位置外，服務機構的影響因素還包括服務內容、機構資源、機構環境與認同及志工管理。

圖書館的志願服務內容吸引老年志工包括：因為喜歡與小孩互動、有成就感、符合自己的興趣、彼此相互學習、盡其所能地幫忙、可兼顧時間與身體狀況、有機會主動學習/成長、感到趣味及愉快。被提及最多次的是「喜歡與小孩互動」與「有成就感」，而此部分與說故事志工特別有關，其次為「符合自己的興趣」，僅有少數提到「有機會主動學習/成長」、「感到愉快有趣味」。

圖書館的機構資源對部分老年志工而言，「喜歡在館內閱讀圖書館的資源」是吸引他們到圖書館來志願服務的誘因。另一部分的老年志工可因就近參與語言學習課程或聆聽感興趣的講座而熱情參與。

對於機構認同部份，可從「圖書館環境規劃」、「與館員的互動情形」、「與志工的互動情形」三方面分析。多數銀髮志工表示對圖書館環境的感覺很好，認同程度高。在與館員的互動上，受訪志工表示會主動打招呼，覺得相處愉快，也感謝館員協助其工作，也會提出意見給館員，表示館員表現與志工機構認同有關。在與志工的互動上，有參加總館活動，也有曾感到缺乏互動及孤單，另有表示希望能多辦理活動，聯繫志工間的情誼。

最後，圖書館的志工管理主要表現在「津貼及獎勵」及「請假方式」兩方面。多數老年志工表示有無津貼及請假方式對他們的服務意願並沒影響；但在志工獎勵（表揚）部分，對少數獲獎者有鼓勵作用，讓志工更想積極投入服務，直接影響到志工參與意願。

從上述分析可知，機構因素中會影響老年志工選擇圖書館服務機構的面向包括：服務內容、機構資源、志工管理方式、機構認同等四方面。因此，圖書館在招募老年志工時，可以從服務內容或機構資源強調圖書館志願服務的好處。

銀髮志工會因為對服務內容產生挫折，或因為身體狀況不佳而產生更換服務機構的想法。因此，若能定期了解志工對服務的想法，可減低志工因服務而產生的挫折，降低轉換服務機構的可能性。

再則，銀髮志工透過多認識新的朋友、學習新知，志願服務者在心境上有明顯的轉變，包括感到心情愉快、生活變充實、增加精神寄託、個性變開朗等，可知參與服務必定對其心態上有正面之影響。

伍、持續參與志願服務之影響因素

當受訪者產生參與志願服務想法，其背後有其隱含的動機及目的，進一步開始考量參與服務的五項因素，包括人口統計、時間、個人、機構、環境等因素，而考量過程所需時間的長短則因人而異，因為參與志願服務想法的種子才初萌芽，必須等待積累足夠的參與動機與目的之後，才會決定展開志工生涯。

在進入圖書館服務之後，從接觸圖書館的訓練課程、累積服務的經驗的同時，也仍會受到上述五項因素影響，以下分項說明各因素之間彼此的關聯性：

一、人口統計因素與時間因素

文獻中指出老年人退休之後因時間增多，往往不知道該做些什麼，由於有「時間過多」的困擾，所以會主動找尋活動參與，最常見的包括與朋友聊天聚會、參與社區的娛樂活動、加強自我身體保健等（內政部，2005）。

研究中的圖書館銀髮志工在人口統計因素中發現，符合已退休、女性、已婚、教育程度在大學及專科以上、經濟及健康狀況在普通以上占約一半，其中以年齡 60 至 64 歲最多。時間因素是重要考量 如受訪者所言：「我是 93 年退休，退休第 2 年才開始參加志工．．．主要是考量服務單位的距離、自己的體力和年齡能做得到的．．．我是覺得每天在家沒有目的的過日子，我自己會覺得有點浪費．．．」（A3：2-6）。故顯示受訪者在「時間過多」的情況下，會增加參與活動的想法。

二、人口統計因素與個人因素

老年人在退出職場後，開始把生活的重心轉回至家庭，並思考自己接下來「要做什么事情」，以及會先考慮服務項目是否符合本身的興趣及技能的發揮（共計 15 名），如 A11 受訪者表示：「我是圖書館開的時候就來了，所以我在圖書館大概也快 3 年了，我是覺得自己有興趣最重要，只要體力和時間夠，其他像是距離那些都不是問題…」（A11：87-88）。

其次考慮自己的健康狀態、經濟收入是否能夠負擔參與活動及服務，同時也會徵詢家人意見，其中尤以配偶的意見最為重要，作為自身考量依據，如 A1 受訪者表示：「家人都知道我在那（在圖書館服務），像我太太也很鼓勵我，去年得獎還出國旅遊，覺得也很棒」（A1：73-74）。是故，受訪者在經過摸索，便會找尋合適的機構，無論是投入活動或是參與服務，將以本身興趣、健康狀況、家人意見等為優先考量的依據。

三、人口統計因素與機構因素

志工在決定進入服務機構之前，多少對服務機構有基本的了解，諸如醫院志工主要面對的是照顧病患、宗教志工偏向心靈的追尋、捷運志工則以服務民眾為主等，受訪者會先考慮自己本身的狀況是否能夠負擔服務機構的要求，如 C2 受訪者表示：「我之前當老師，退休後我想說在文教機構服務（圖書館），因為跟學校的性質差不多．．．也比較能夠適應，加上我覺得自己有體力、經歷．．．因為我自己在學校有接觸過電腦，所以就讓我去管電腦教室，我自己也覺得自己應該是可以勝任的」。

其次是考量服務機構是否能符合志工的需要，因為圖書館的志工類型多元，可依照自己的健康情形、興趣來選擇，本研究中以「喜歡與小孩互動」、「有成就感」的志工占最多，如受訪者表示：「因為像我去的時候，他們（圖書館）就缺幫忙整架、上架的志工．．．，像我很喜歡做圖書加工，因為把書加工之後就可以上架，感覺自己很有成就感．．．」。機構本身具備的資源亦可吸引志工參與，像有 13 名受訪者表示在服務前就有使用圖書館的經驗，包括查找資料、自修、看書報等。如受訪者表示：「我在當老師的時候就常去圖書館，有些是因為自己

寫出版社教科書的需要，所以都會去，那時候網路上的資料還比較少．．．因為有很多西文的資料，很吸引我去看」。

四、機構因素與環境因素

受訪者願意持續參與服務，主要因「服務及回饋社會」，表示對服務內容切合受訪者需要吸引其持續投入，加上住家與圖書館的距離近，增加受訪者持續服務的動力，如 S5 受訪者表示：「當你在講故事的時候與孩子在活動中的互動，我會覺得自己收穫很多，像我跟孩子都會相互的擁抱．．．，所以會更想回饋講更多故事，另外就是這裡離我家很近，也會更想來這邊服務，感覺很開心．．．這些都是蠻大的動力會讓我想繼續下去」（S5：144-148）。

進一步發現，「離家近」是持續參與服務的次要因素（11 名），顯示持續參與服務與環境因素相關，其中包括行政區域及地理位置，前者受訪者（2 名）表示雖然住在新北市，而服務機構在臺北市，但因通勤時間僅需 10-15 分鐘，故從未想過行政區域的差異，反而顯示出地理位置的重要性，反應在志工住家與服務機構所需花費的通勤時間，以 20 分鐘內最多（24 名）、其次 15 分鐘內（18 名），及 10 分鐘內（11 名），共同點都是希望「越近越好」，尤其當天氣變化時，距離便成為一大考驗，故有受訪者強調距離因素（7 名），如 A8 受訪者表示：「我到圖書館這邊走路 5 分鐘就到了，因為我家就在對面的社區，我是希望花的時間越少越好」（A8：88-89）。

整體而言，參與志願服務要能夠水到渠成，則需要天時、地利、人和的偶遇，天時就是老年人退休後的機會和時間；地利就是要找到離家近又能夠發揮自我的場域；人和就是希望與服務機構同仁和睦相處，又能認識志同道合的伙伴，方能創造老年志工的附加價值，開拓生活圈，以達服務他人、滿足自我。

陸、老年志願服務的若干觀察

透過訪談發現，老年志工有跨館服務的情形，志工身分及工作內容也有轉換的情形，圖書館老年志工也會有同時參與其他機構服務的情形，這些情形引導我們思考圖書館可以如何更有效的進行老年志工之招募與管理。

有數位說故事志工跨館服務，主要因為配合人力調度及發揮志工專才，這表

示主管可以透過志工的專業能力來拓展服務範圍，並挖掘圖書館推廣活動的儲備人才。正如張雅怡（2013）的調查研究發現，雖然公共圖書館在志工招募時會要求填寫履歷表格，但圖書館的志工中不乏臥龍藏虎者，經由志工督導的平日交談與關心，可以發掘志工特殊的才能與經驗，並適時發揮長才，使圖書館在有限的人力資源下，業務推展更加圓滿。

少數志工目前參與服務的類型與原本當初所報名的志工類型不同，也是因圖書館主動發掘志工特殊的才能與經驗，使其適才適性，個人與機構相得益彰。以下均為實際的例子。

案例一、發揮專業，提升自我興趣：受訪者依其本身的專業及閱讀興趣，在圖書館創立讀書會來推動閱讀。因此，圖書館分館主任以及志工管理者身負伯樂的重責大任，需關心志工服務狀況、留心志工專長能力，亦可引導志工發揮其能力，達到善用志工資源。

案例二、參與學習，延伸服務觸角：受訪者最初參與志工服務，是想在看報之餘協助服務，學習新知；在積極參與學習下，將好學不倦的精神發揮在學習電腦、英語及二胡上，善用各項學習資源。在學習之餘，也將服務觸角延伸至各分館，最多時曾有同時服務五個分館及兩個智慧圖書館的紀錄，並樂於將其經驗分享給新進志工、獲頒許多館方的及市政府的獎項，認為能獲獎都是圖書館給予的，加上家人支持更是他動力的泉源。

案例三、建立自信，充實生活重心：受訪者參與兩種不同的志工工作（行政及電腦志工），主因是電腦教室需要人手，故配合圖書館轉換工作項目。因為需要接觸電腦，遂加強充實電腦的操作能力，對於因服務進而學習的新事物，感到滿足，覺得自己受到重視、也使得生活變得很踏實，不覺得像退休之初的無所事事，生活更有重心。

案例四、回饋經驗，發展人生志業：受訪者曾有參與說故事活動的美好經驗，以及透過志工的參與學習及培訓過程，結識許多愛說故事的同好，並成立「台北市故事協會」，自詡以成為「故事奶奶」為志業而努力，培養說故事及探索團體帶領人，協助故事志工組織發展，促進說故事團體資訊交流及經驗傳承等，也讓志工找到可以發揮的新天地。

從老年志願服務的觀察可以發現，志工可因正面的服務經驗，包括感覺愉悅、有成就感、能學習新知、認識新朋友、幫助他人、與朋友一同參與成長、可以自我嘗試、發展自我興趣等，而在兩處以上的機構從事志願服務。另一方面，志工也可因機構因素（工作內容與志工預設的情況有落差、服務時間異動）、動機因素（認為對他人的幫助有限）、個人因素（感覺工作壓力大而不勝負荷、想要嘗試其他的志願服務工作）、及環境因素（因搬家而距離服務地點太遠）等原因，而離開既有的志願服務場域。

柒、結論與建議

本文探討影響老年志工參與服務的初始動機，與國內志工機構相關文獻比較，包括慈濟基金會（林虹似，2006）、社教服務機構及非營利組織（賴素燕，2007）、天文館（黃裕隆，2008）等比較發現，機構特質及地理位置實為重要因素。除了可以服務社會外，老年志工內在動機包括打發時間、認識新朋友、回應他人邀約等，並以人際互動較多，表示老年志工參與服務很重要的因素是為了要增加人際互動的機會，且主要以滿足個人內在需求為主。

再者，老年志工參與服務的目的，包含利他、利己兩個面向，其中，利他目的以協助服務機構為主，而利己目的以發揮所學專長為主。研究結果指出老年志工在參與服務之際，仍希望能將所學專長應用於社會上。

影響老年志工選擇公共圖書館的主因是認同圖書館及地理位置方便。而老年志工持續參與原因以服務及回饋社會心理占最多。老年志工表示對公共圖書館的期待，包括：建立基本的作業流程標準、設置完整的志工組織專屬網頁、定期安排休閒活動、提供志工完備的進場與退場機制、重視各類志工的推展、志工工作內容的輪調等。例如，透過老年志工參與訓練課程及服務的經驗分享發現，圖書館可加強傳遞訓練課程的訊息管道、增加不同地點的訓練課程、設備上多使用調整式的座椅，並以縮短訓練課程時間等方式來減少老年人久坐不適的困擾，亦可增加志願服務訓練之學習效率。

整體而言，參與志願服務的長者希望圖書館能更重視志工，雖屬於無償服務，

但仍期待自己的付出可以獲得機構的重視與關注。根據前文，針對公共圖書館老年志願服務的招募與推廣策略，以下分三方面提出具體建議：

一、人力規畫方面

老年志工參與服務的初始動機之一為受到圖書館機構特質的吸引，再者，老年志工選擇服務機構的原因主要是對圖書館抱有認同感，因此，圖書館宜掌握此一利基，從最重要、最基礎的人力規劃著手，建立老年人力資料庫、推廣老年人專屬方案，以達到滿足老年人參與的初始動機，如下所述：

（一）建立老年人力資料庫

透過各分館與社區鄰里辦公室的合作，推動與社區結合發展老年人力資料庫，可熟知社區的老年人力狀態，了解其興趣、專長、需求，進而可邀請參與志工說明會的活動，或是了解老年人是否有需要圖書館協助的項目等，對老年人力資源的運用有很大的助益。

（二）創造適合老年志工參與的方案

服務機構不能只是想運用志工人力減少工作負擔，而應以創造社會參與的機會來吸引志工參與，故建立專屬於老年志工的方案，如以老年人特質進行考量，包括體力、專長、彈性服務時間、服務性質等，並由專業固定之館員進行輔導協助，以提高老年志工的參與意願與持續發揮所長。

二、志工管理方面

從研究結果得知，老年志工持續參與服務的原因以表達社會責任、獲得學習機會、增加社會接觸為主，因此圖書館須多注意志工的服務狀況，並透過服務參與以滿足老年志工回饋社會的想法，增加其活動及學習機會，並建立與志工之間良好的互動管道，以減低志工的流動率，例如：

（一）針對不同類型志工進行職前訓練

編製各類型志工的工作手冊，以供志工參考翻閱，有助於志工學習成效。

（二）調查志工專長及服務狀況

建立服務狀況量表調查，採定期調查的方式進行，掌握志工之服務狀況，不但有利於圖書館的活動推展，又能讓老年志工有發揮專長的機會，亦可減少志工

的流動率。

（三）積極安排老年志工互動的機會

因考量志工人數龐大、分館眾多，較無法聚集，故建議採分區辦理，以一個社區的分館合作辦理，讓志工有機會擴展生活、認識新朋友。

（四）擴大館員與老年志工之間的交流

在同一所分館的老年志工與館員們更應該彼此認識、增加交流，透過交流分享，讓館方多了解老年志工的專長與服務狀況，也讓老年志工體會自己對服務機構的重要性，激勵老年志工持續參與服務。

（五）提供老年志工獲得課程資訊的多元管道

圖書館宜主動告知相關課程，尤以在職訓練的課程為主，因其內容較多元化，可吸引老年志工參與；其次宜考量課程時間長短、座椅的舒適度等。

（六）強化老年志工的表揚與退場機制

老年志工在參與服務如同參與職場工作一般，館方可以表揚制度激勵並吸引老年讀者持續投入志願服務。另一方面應可設定其退場機制，依據其服務狀況及年齡等安排不同退場後的服務，讓圖書館照顧這些老年志工，例如，以年紀較輕的老年人、學生等提供回饋服務，發揮互助精神。

三、圖書館資源及服務方面

從研究結果得知，老年志工參與圖書館服務之一主要是因為圖書館本身的資源。因此，為貼近老年志工之需求、吸引更多老年人之參與志工服務，建議針對老年提供下列服務，讓圖書館不但可以增加使用率，也可以吸引更多社區的老年人參與服務，讓老年志工們透過參與服務，可進一步建立感情交流，說明如下：

（一）增加與社區活動的聯繫

公共圖書館遍佈各地區，可藉由參與各區活動（如舉辦觀摩會或說明會）作為宣導管道，邀請在職志工現身說法，加強民眾對志願服務觀念的認識與培養，同時運用媒體（如製作宣導影片播放）來招募志工，吸引大眾投入志工的行列。

（二）建立老年專區及增設老年特殊館藏

老年志工在參與服務後，會促使老年志工使用圖書館資源；換言之，老年志

工對圖書館資源有其需求，故建議圖書館應擴增建立樂齡專區或長青室，在設備上考量老年人的視力、聽力較弱，可提供輔助的視障設備；在館藏上宜強化醫療健康、生活應用等類別，同時亦能吸引老年讀者善用圖書館資源。

（三）辦理圖書館利用及電腦教學課程

老年讀者對於圖書館的環境及電腦設備使用較不熟悉，如果能安排深淺不同程度的課程或講習，讓老年讀者跟上資訊時代，對老年讀者來說也是另一項新的學習領域，對圖書館而言亦可發揮其教育的功能。

上述之人力規劃、志工管理、圖書館活動及服務等三個方面，圖書館雖已有建立部分相關管道推展及實施，但成效尚未彰顯，表示仍有進步努力空間，且因公共圖書館肩負教育文化、娛樂休閒之使命，提升社區民眾生活之所繫，引頸企盼公共圖書館能成為老年人力資源發揮的場域。

文獻中指出，越來越多的年長者在退休前即已開始規劃退休生活，而參與志願服務活動是退休生活的其中一環，圖書館可以協助老年志工先了解本身的狀況，再進一步落實規劃參與志願服務的藍圖，以收參與志願服務之效。圖書館志願服務可以是達到身、心、靈成功老化的途徑之一，相信未來會有更多的年長者投入志願服務，開拓晚年生活樂趣。

參考書目

1. 內政部 (2005)。94 年老人狀況調查報告。臺北市：內政部。
2. 內政部 (2011)。內政部資訊統計服務網—中華民國 98 年老人狀況調查報告。2012 年 8 月 16 日。取自 <http://www.moi.gov.tw/stat/>
3. 李瑞金、馬逸華、陳美真 (1995)。臺北市銀髮族社會參與需求研究。臺北市：財團法人臺北市行天宮文教基金會。
4. 林珊如 (2005)。迎接高齡化社會的來臨：對圖書館老人服務之思考。圖書資訊學刊，2(3/4)，21-31。
5. 林虹似 (2006)。高齡者參與志願服務之動機與學習成效關係之研究：以慈濟基金會為例 (未出版碩士論文)。嘉義縣：國立中正大學成人及繼續教育所。
6. 林勤敏 (2005)。高齡志工擔任領導者之動機、角色知能、學習需求及學習方

- 式之研究 (未出版碩士論文)。嘉義縣：國立中正大學成人及繼續教育所。
7. 林麗惠 (2003)。高齡者參與學習活動與生活滿意度關係之研究 (未出版碩士論文)。嘉義縣：國立中正大學成人及繼續教育研究所。
 8. 陳燕禎 (2007)。老人福利理論與實務：本土的觀點。臺北市：雙葉書廊。
 9. 曾華源、曾騰光 (2003)。志願服務概論。臺北市：揚智。
 10. 黃裕隆 (2008)。志願服務法認同度對臺北市立天文科學教育館志工參與動機與組織承諾關係之研究 (未出版碩士論文)。臺北市：私立銘傳大學觀光研究所。
 11. 葉鄉誼 (2007)。銀髮中的華冠：參與安養機構服務的高齡志工之生命故事 (未出版碩士論文)。屏東市：國立屏東教育大學教育心理與輔導學研究所。
 12. 張雅怡 (2013)。從志工管理議題探討都會公共圖書館志工之管理 (未出版碩士論文)。臺北市：國立臺灣大學圖書資訊學系。
 13. 歐孟宜 (2004)。甘願做、歡享受－慈濟女性志工深度休閒之探討 (未出版碩士論文)。臺北市：國立臺灣師範大學公民教育與活動領導學系在職進修碩士班。
 14. 賴素燕 (2007)。高齡志工之幸福感研究 (未出版碩士論文)。臺北市：國立臺灣師範大學社會教育學研究所。
 15. Chambre, S. M. (1993). Volunteerism by elders: Past trends and future prospects. *The Gerontologist*, 33(2), 221-228.
 16. Choi, L. H. (2003). Factors affecting volunteerism among older adults. *The Journal of Applied Gerontology*, 22(2), 179-196.
 17. Clary, E. G., Snyder, M., & Stukas, A. A. (1996). Volunteers' motivations : Findings from a national survey. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25(4), 485-505.
 18. Herzog, A. R. & Morgan, J. S. (1993). *Formal volunteer work among older americans*. Westport, CT: Auburn House.
 19. Kim, S.Y. & Hong, Gong-Soog. (1998). Volunteer participation and time commitment by older americans. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 27(2), 146-166.

20. King, R. R. & Fluke, J. (1990). *Volunteers : America's hidden resource*. Lanham, MD : University Press of America.
21. Lesley, H. & Frans, L. (2003). Collective and reflexive styles of volunteering: A sociological modernization perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 14(2), 167-187.
22. Okun, M. A. (1994). The relation between motives for organizational volunteering and frequency of volunteering by elders. *Journal of Applied Gerontology*, 13(2), 115-26.
23. Pushkar, Dolores., Reis, Myrna. & Morros, Melinda. (2002). Motivation, personality and well-being in older volunteers. *International Journal of Aging and Human Development*, 55(2), 141-162.
24. Simmons, R. G. (1991). Presidential address on altruism and sociology. *The Sociological Quarterly*, 32(1), 1-22.
25. Van Willigen, M. (2000). Differential benefits of volunteering across the life course. *Journal of Gerontology*, 55B(5), S308-318.
26. Warburton, J. & Dyer, M. (2004). Older volunteers participating in a university research registry: Helping others my age. *Educational Gerontology*, 30(5), 367-381.
27. Warburton, J., Terry, D.J., Rosenman, L.S., & Shapiro, M. (2001). Differences between older volunteers and nonvolunteers: Attitudinal, normative, and control beliefs. *Research on Aging*, 23(5), 586-605.

臺灣佛教圖書館的志工參與及管理

Volunteering Participation and Management of the Buddhist Libraries in Taiwan

馮惠菁

Hui-Ching Feng

南開科技大學研究發展暨產學合作處

Office of Research & Development,

Nan Kai University of Technology

E-mail : 88204026u@nkut.edu.tw

林雯瑤

Wen-Yau Cathy Lin

淡江大學資訊與圖書館學系

Department of Information and Library Science,

Tamkang University

E-mail : wylin@mail.tku.edu.tw

【摘要】

本研究旨在瞭解臺灣佛教圖書館志工參與及管理之現況，以 20 所具志工服務制度的佛教圖書館之志工為研究對象，利用問卷法，調查並分析佛教圖書館招募志工的管道以及志工參與的動機、服務時間與時段、服務內容，志工對於教育訓練、考核、正面與負面感受、困難等與管理的相關議題。研究結果顯示臺灣佛教圖書館的志工招募訊息主要是藉由寺院舉辦的活動宣傳，志工的來源主要以道場或寺院的信徒居多，會繼續參與志工工作的最重要因素是可以經常親近道場與寺院，而志工的服務項目以協助與流通相關的館務工作為最常見。在管理方面，超過半數志工曾經參加教育訓練活動，大部分志工認為圖書館不需要對志工實施工作考核，對於志工工作的正面感受偏高，負面感受偏低。有 34.9% 的志工曾經在工作時遭遇困難或問題，而在工作上遭遇瓶頸或挫折時，最常尋求諮詢的對象為道場或寺院的法師。

【Abstract】

This study investigated volunteer management status of Buddhist libraries in Taiwan. A total of twenty Buddhist libraries with regular volunteer recruitment were selected as questionnaire targets on the subjects of recruiting channel, volunteering motivation, volunteer participation hours, duty type, training/evaluation of volunteer performance, and management related issues. Results showed that volunteers received the recruiting news mainly from the promotion activity hosted by the Buddhist Temples. Most of volunteers came from the base of Buddhism followers of that particular temple since they are more willing to involve with religion activities. Volunteers of Taiwan Buddhist libraries mainly involved with circulation related library works and more than fifty percent of these volunteers received training offered by the libraries. Furthermore, majority of the volunteers expressed that there is no need from them to receive working performance evaluation and they did feel positive perception on the job. Around thirty-five percent of volunteers encountered work-related problems while working in the library and when it happened, they usually would seek help from masters from the temple.

關鍵詞：志工、志工參與、志工管理、佛教圖書館

Keywords: Volunteer, Volunteering Participation, Volunteering Management, Buddhist Library

壹、前言

2001 年「志願服務法」的頒佈，使得志願服務在我國有其法源依據，也更顯示其重要性。近年來，社會經濟環境的高度不穩定，無論政府單位或民間團體都面臨預算縮減的困境，間接導致部份文教機構經費來源短缺。屬於文教機構的圖書館也普遍面臨經費短缺的問題，為維持館務的正常運作並增加民眾參與社會服務的機會，圖書館通常會積極善用各種管道招募志工。曾淑賢（2009）認為志工的加入服務，除了可使圖書館持續提供免費、優質的讀者服務外，更可擴張圖書館社區教育及休閒文化功能，進而促進圖書館與社區間的互動關係。

歐美地區許多國家的民眾多數信仰特定宗教，通常有參加教會的民眾會比沒參加教會的民眾更願意從事志工服務，其原因在於許多志工團體乃由宗教團體組成（Ruiter & De Graaf, 2006）。不過對於參與圖書館服務的志工來說，他們的出發動機是否跟宗教信仰有密切關係？可否推測宗教信仰能間接提高民眾參與志工服務的頻率？先前研究顯示，這些具有特定宗教信仰的民眾，在從事的志工工作上也會維持較固定與長期的時間（Musick & Wilson, 2003）。從 Oesterle, Johnson 和 Mortimer（2004）的研究中發現對於固定參加教會的民眾而言，他們也會較有意願從事志工工作，藉由參與服務的過程中，教友也能從中學習付出與表現利他主義的精神，而教會與宗教機構也是提供教友參與志工服務的管道。同時，Becker 和 Dhingra（2001）提及人際關係與組織本身的印象，可以吸引民眾參與志工與進入特別的組織中，為能成功招募民眾參與志工，教會和其他的市民團體也會形成相互競爭的情況。

然而部份的研究者卻抱持相反的論點，認為民眾固定參加教會活動與參與志工服務並無顯著關係。Wilson 和 Janoski（1995）發現參加教會的民眾並非皆會參與志工活動，信仰與從事志工亦無相互依存的關係，但教會若能積極提供志工的機會給教友們，則可逐漸提高教友參與服務的頻率。換言之，這個論點認為這些積極參與教會活動的教友，其宗教信仰與是否參與志工服務之間並沒有絕對關係，前提在於，教會需提供豐富且多元的服務內容，才能成功吸引教友的目光，藉此提高教友參與志工之意願。從圖書館工作人員的立場來看，志工參與圖書館的服務工作所產生的影響為何？吳松（1995）認為圖書館從業人員對於志工的參與仍然存有疑慮，原因在於志工的背景多元複雜，動機各有不同，也會擔心若志工的操守不良，將難予以規範。此外，他也進一步提出志工的流動率過高，往往無法持續半年以上，造成圖書館各部門常常忙於新人訓練，如此一來，反而加重館員的工作負擔，並且工作內容的一致性也不易維持，而館員也會產生這些志工是否會逐漸取代正式人員工作的疑慮。

也有研究顯示，圖書館若考慮使用志工來代替部份員工，相對的也會增加部份經費支出，而且並非所有機構都同意使用志工資源，有些工會對於志工的運用就會有所限制（Simmons & Emanuele, 2010）。因此，為使志工制度更臻完善，圖書館運用志工的原則在於絕不用志工來取代館員，亦不要使館員有推諉工作責

任的機會，若圖書館內許多的例行工作都交由志工處理後，那麼館員就會產生依賴的心理，逐漸連本分工作也交給志工做，如此便易招致志工的抱怨（曾琪淑，1993）。部份研究者對圖書館運用志工抱持較為正面的態度，石淑惠（1997）從圖書館的角度來看，指出若能善用志工實為一大助力，不僅可作為圖書館與讀者間雙向溝通的橋樑，又可擴大民眾參與社會服務的機會，藉由志工的參與，館方所面臨之人力不足的問題，亦可獲得暫時的疏解。同時，政府機構若能善用志工的力量，除能克服人力不足的問題外，還可以擴大服務範圍，進而提升服務的品質（陳聰民，1992）。由此可知，對於圖書館是否運用志工，學者專家各持不同的意見，重點在於圖書館必須清楚區分出館員與志工的權責範圍，讓館員不會產生被替代的疑慮，而志工也不會發生越權處理館務的情況。

研究者蒐集國內外相關的文獻資料，發現探討志工參與服務的文獻集中在非營利組織與公共圖書館的相關議題，而探討佛教圖書館志工參與服務的文獻並不多見。同時，釋自衍（1996）提及佛教圖書館的志工由於有宗教信仰的存在，秉行佛教徒奉獻之理念，與一般圖書館志工在奉獻動機上有很大不同。藉由瞭解佛教圖書館志工參與奉獻之宗教性動機，可幫助佛教圖書館做好志工管理。由於志工參與佛教圖書館服務的特殊性，期望透過本研究對此議題有更深入的探討。前此相關的研究文獻多針對單一佛教圖書館進行探究，若能擴大研究範圍，除能全面性瞭解不同類型佛教圖書館志工管理之概況外，也能廣泛探討佛教圖書館的志工是否多基於宗教信仰的因素參與服務的問題。故本研究目的為探究佛教圖書館志工參與及管理之現況，一方面瞭解佛教圖書館實施志工管理的概況，另一方面則是關心佛教圖書館志工參與服務的感想，以及影響他們持續服務的原因為何？同時，所得的調查結果，也可作為日後同類型佛教圖書館實施志工管理之參考。

貳、研究方法與資料蒐集

本研究之對象為臺灣佛教圖書館的志工與工作人員，研究對象參考來源分別為 2001 年臺閩地區圖書館暨資料單位名錄（國家圖書館輔導組，2001）、2001 年香光尼眾佛學院圖書館整理的「佛教圖書館名錄」（香光尼眾佛學院圖書館，2001）以及黃德賓（2001）碩士論文中整理的佛教圖書館清單。研究者根據此三份清單篩選 70 所佛教圖書館，皆為對外開放的營運方式，於 2010 年 4-5 月份透

過電話訪查獲知共有 20 所佛教圖書館（見表 1）有志工參與服務並願意參與本調查研究。因此最終本研究以此 20 所佛教圖書館的志工為研究之對象。20 所佛教圖書館中，有三所為學校類型，17 所為公共類型。

表 1

本研究之佛教圖書館列表

類型	館名	區域
公共	心固紀念圖書館（澄清寺）	南部
公共	台南淨宗學會圖書館	南部
公共	正德慈善中醫院附設正德圖書館	南部
公共	印儀學苑圖書館	北部
公共	地藏院般若圖書館	中部
公共	佛光山法寶寺無量壽圖書館	北部
公共	佛陀教育基金會附設圖書館	北部
公共	妙心佛學資料中心	南部
公共	信徹寺圖書館	南部
公共	淨心佛學圖書館（高雄館）	南部
公共	善光寺圖書館	中部
公共	普天精舍圖書館	中部
公共	煮雲紀念圖書館	南部
公共	紫竹林精舍圖書館	南部
公共	紫雲寺志心圖書館	南部
公共	慈光圖書館	中部
公共	新莊佛教圖書館	北部
學校	文殊院圖書館	中部
學校	佛教弘誓學院圖書館	北部
學校	香光尼眾佛學院圖書館	南部

本研究依據研究目的與問題設計「臺灣佛教圖書館志工參與及管理之研究」問卷調查表，為充分瞭解佛教圖書館志工參與服務之情況，問卷題目設計完成後，先進行問卷的預測作業，邀請一位資深佛教圖書館館長（兼任志工管理者），針對問卷內容提供意見與想法，以求問卷具有專家效度。正式實施之前，徵求二位受試者擔任問卷預測者，瞭解問題內容是否有題意不清或是錯誤之處，問卷修正

完畢定稿後，方進行正式問卷調查。研究者採取親自至現場發送問卷的方式，當天不在場或臨時請假的志工，則改採用留置問卷。研究調查時間自 2011 年 7 月 15 日至 2011 年 9 月 5 日。

本研究透過電話諮詢，獲知全部實際參與服務的志工人數為 138 人，共發出 138 份問卷，實際回收的問卷 114 份，回收率為 82.6%，扣除空白、填答不完整與無效問卷後，有效問卷共計 86 份，有效率為 62.32%。

參、研究結果與討論

一、研究對象基本資料分析

有效的 86 份問卷顯示，佛教圖書館志工以中年女性參與居多；職業部份以家庭主婦、退休人士與學生族群為主；教育程度以具有高中（職）學歷為最多；多數的志工為佛教徒，僅有極少數為其他宗教信仰者；而服務年資以 1-5 年為最多；輪值服務的時間則以 1-5 小時為主；近 8 成的志工來自公共類型的佛教圖書館；此外，近 4 成的志工除參與佛教圖書館的服務外，他們也有參與其他宗教團體或機構的志工活動。有擔任其他宗教團體或機構志工經驗方面，可進一步區分為宗教機構與非宗教機構兩種。在宗教機構參與服務，包括安慧學苑、慈濟從事清潔和環保的工作、信徹蓮池功德會志工、佛光山慈悲基金會等；而在非宗教機構方面，包括：國小圖書館、國中圖書館、新竹醫院志工、里辦公室、紅十字會等。其他相關細節詳見表 2。

表 2

佛教圖書館志工背景資料

項目		女	男	人次	百分比
年齡	10-19 歲	6	3	9	10.47
	20-29 歲	0	0	0	0.00
	30-39 歲	3	3	6	6.98
	40-49 歲	13	1	14	16.28
	50-59 歲	31	4	35	40.69
	60-69 歲	9	8	17	19.76
	未回答	4	0	4	4.65
教育程度	國小	4	2	6	6.98

	國中	7	3	10	11.63
	高中 (職)	28	7	35	40.69
	大學與專科	24	4	28	32.56
	(科技大學、技術學院)				
	研究所 (碩士、博士)	3	3	6	6.98
	未回答	1	0	1	1.16
職業	軍公教人員	6	0	6	6.98
	農民、漁民、工人、商人	4	3	7	8.14
	在學學生	6	3	9	10.47
	服務業	12	4	16	18.60
	家庭主婦	24	0	24	27.90
	無業或待業者	1	0	1	1.16
	退休人員	14	7	21	24.42
	其他	0	2	2	2.33
宗教信仰	有	54	18	72	83.72
	無	4	1	5	5.81
	未回答	9	0	9	10.47
信仰類型	佛教	51	18	69	80.23
	基督教	1	0	1	1.16
	天主教	1	0	1	1.16
	回教	0	0	0	0.00
	道教	0	0	0	0.00
	其他	0	0	0	0.00
	未回答	1	0	1	1.16
志工年資	1-5 年	47	14	61	70.93
	6-10 年	11	1	12	13.95
	11-15 年	2	2	4	4.65
	16-20 年	4	2	6	6.98
	21-25 年	0	0	0	0.00
	25 年以上	0	0	0	0.00
	未回答	3	0	3	3.49
輪值時數	1-5 小時	54	7	61	70.93
	6-10 小時	7	4	11	12.79
	11-15 小時	0	1	1	1.16
	16-20 小時	1	1	2	2.33
	21-25 小時	0	0	0	0.00
	25 小時以上	1	2	3	3.49
	其他	3	3	6	6.98
	未回答	1	1	2	2.33

圖書館類型	學校類型	11	6	17	19.77
	公共類型	56	13	69	80.23
曾在其它宗教團體或機構擔任志工的經驗	有	31	5	36	41.86
	無	36	14	50	58.14

N=86

二、志工參與

在志工招募管道方面，86 份有效問卷中所有受訪者均回答此題，民眾獲知佛教圖書館招募志工的訊息管道，以參加道場或寺院舉辦的活動為最多有 35 次（40.69%），僅有 4 次（4.65%）是由圖書館網站公告訊息欄獲知招募的訊息，顯示民眾參與服務的管道多為參加道場或寺院的活動或藉由法師的推介，詳細數字請見表 3。分析其原因，民眾多半先參與道場或寺院舉辦的活動，認同道場或寺院的信念後，進而選擇參與圖書館的志工。釋自衍（1996）提出佛教圖書館都希望能具有圖書館專業素養的志工加入，而要招募到這類的志工，最好可由母體機構（如：寺院或基金會）舉辦的活動中去發掘優秀的人才加入志工行列與此結果具有一致性。

表 3

民眾獲知佛教圖書館招募志工之訊息管道（複選）

管道	次數	百分比
參加道場或寺院舉辦的活動	35	40.69
道場或寺院法師推介	27	31.39
道場或寺院信徒推介	22	25.58
圖書館工作人員（非法師身份）介紹	15	17.44
圖書館志工（非信徒身份）介紹	18	20.93
自己主動詢問	19	22.09
圖書館網站公告訊息欄	4	4.65
其他	2	2.33

N=86

民眾擔任佛教圖書館志工的動機，則以本身為寺院或道場的信徒為最多，共有 51 次（59.3%）。從表 4 所示的調查結果中可發現，志工參與服務的動機與宗教信仰有關，藉由服務提高親近道場或寺院之頻率，增加閱讀佛學（教）資料的次數，進而充實自我的佛學知識。由此可知，受訪者多半抱持護持道場、三寶的

心態從事志工服務，藉此提高親近道場或寺院的機會，也增加閱讀佛學（教）資料的頻率。釋自衍（1996）也歸納出佛教圖書館志工和其他類型志工的不同，在於這些志工多半具有宗教信仰的存在與本調查結果具有一致性。

表 4

民眾擔任佛教圖書館志工的動機（複選）

動機	次數	百分比
本身為寺院或道場的信徒	51	59.3
親近佛教道場與寺院	45	52.32
閱讀佛學（教）資料	33	38.37
奉獻自我	31	36.05
略盡社會責任	29	33.72
親近法師，聽聞佛法	26	30.23
退休且無經濟壓力，想找些事情做	15	17.44
結交新朋友，擴展自己的生活圈	8	9.3
其他	1	1.16

N=86

有 83 位受訪者回答他們願意持續留在圖書館擔任志工，最主要的原因是可經常親近佛教道場與寺院，也可因此經常閱讀佛學與佛教資料，也有受訪者表示可因此向諸上善人學習向善利他的精神、對圖書館有一份責任等，其他詳細內容請見表 5。佛教圖書館的志工多半基於宗教信仰參與服務，他們抱持著為護持道場、三寶的心態而從事服務，佛教信仰中提倡佈施培福、廣結善緣的觀念，成為他們持續服務之動力，甚至在服務過程中遇到困難或問題，也能藉由宗教信仰的力量，可讓志工的情緒獲得舒緩，逐漸將負面的想法轉為正面，繼續完成後續的工作。而釋自衍（1996）提出一般圖書館都設有志工，但佛教單位的志工與一般志工有很大差別，除了不計報酬，完全犧牲奉獻外，更重要的是佛教圖書館的志工，大部分還秉持宗教信仰之理念，志願服務奉獻，這樣的論點與本研究結果具有一致性。

表 5

志工持續參與圖書館志工工作的因素（複選）

持續參與的因素	次 數	百分比
可經常親近佛教道場與寺院	43	51.2
可經常閱讀佛學（教）資料	42	50.00
可實現服務社會大眾的目的	36	42.86

增加聽聞佛法的頻率	32	38.10
藉由宗教信仰，尋求心靈寄託	31	36.9
有效運用退休生活，不會無所事事	21	25.00
可結交新朋友，增添生活樂趣	15	17.86
可充分發揮自己的所學	10	11.9
其他	2	2.4

N=83（有效填答人數）

三、志工服務內容

回收的 86 份有效問卷中，有 2 人未填答此題。結果顯示，志工負責的工作項目為圖書流通（借還書）次數為最多，共有 65 次（77.4%）。從表 6 的結果可以觀察到，志工以協助與流通相關的館務工作為最常見，其他較具專業性的採編工作，因需接受相關的培訓課程，參與的人數偏低。瞭解其原因為，編目工作較具專業性，圖書館工作人員需先評估志工的能力，以及舉辦相關的培訓課程，志工對於編目作業才會較有概念，換言之，因工作的困難性較高也間接影響志工參與服務的意願。關於這一點，釋自衍（1996）即指出佛教圖書館志工發心從事的工作分為事務性、技術性、專業性三種，若要從事專業性工作必須精選人力，若找不到人，可由現成志工中挑選適合者培訓。

表 6

志工負責的工作項目（複選）

工作項目	次數	百分比
圖書流通（借還書）	65	77.4
圖書修補、上架與整架	39	46.43
圖書加工（貼條碼、書標、磁條等等）	20	23.81
電腦文書處理	18	21.43
推廣服務（說故事、展覽活動、導覽介紹）	9	10.71
文宣美工	6	7.14
圖書採編	4	4.76
其他	15	17.86

N=84（有效填答人數）

在志工工作項目的分配依據方面，主要是由圖書館工作人員考量圖書館的需求，以及志工可參與的輪值時間為最多，各計 45 次（52.33%），其次為依據志工的所學與專長。從調查結果中發現，工作項目的分配依據，主要由圖書館工作

人員進行安排，以館務的實際需求為主，搭配志工輪值服務的時間，輔以參考志工的興趣與專長，其他詳細資料請見表 7。

表 7

志工工作項目的分配依據（複選）

分配工作的依據	次數	百分比
依據圖書館工作人員分配	45	52.33
依據工作輪值的時間	45	52.33
依據自己的所學與專長	14	16.28
依據自己的喜好與興趣	12	13.95
其他	3	3.49

N=86

在志工參與的時間與時段部分，從表 8 的結果可觀察到，志工參與服務的時間則以平日為最多，共有 61 次（70.93%），寒暑假僅有 4 次（4.65%）。從調查結果中亦可發現圖書館多採取固定排班輪值的方式，不分平日或假日都有志工參與服務。此外，其他參與服務的時間為：除排班時間外，可視需求機動支援；也有志工表示一週七天都會在館內幫忙，除非有事情才會請假等。志工負責輪值的時段方面，以下午時段（13:00-17:00）佔最多，共有 37 次（44.6%），其次為夜間時段（18:00-22:00）（詳見表 9）。志工參與服務的時間以平日與假日的時間居多，服務的時段則主要為下午與夜間的時段，分析其原因為，平日時間因學生要上課、在職者要上班，參與服務的志工多半以時間較能彈性安排的退休志工與婦女志工為主。

表 8

志工參與服務的時間（複選）

時間	次數	百分比
平日	61	70.93
假日	21	24.42
未有固定時間（彈性時間）	8	9.3
寒暑假	4	4.65
其他	2	2.33

N=86（有效填答人數）

表 9

志工負責輪值的時段（複選）

時段	次數	百分比
上午 (8:00-12:00)	19	22.9
下午 (13:00-17:00)	37	44.6
夜間 (18:00-22:00)	26	31.33
全天 (8:00-17:00)	13	15.7

N=83（有效填答人數）

四、志工管理

探討志工對於圖書館實施志工管理的相關問題，則從志工參與圖書館教育訓練活動的情況、志工最希望由誰負責帶領、對於圖書館是否需要實施工作考核的看法、參與服務過程中產生的正面與負面感受以及有效提高工作士氣的方式等五個面向進行討論。

研究結果顯示，有 47 位（55.29%）曾經參加志工教育訓練活動，未參加者為 38 位（44.7%）。再進一步分析 47 位志工參與教育訓練的活動內容，可以發現以實地演練與操作的方式為最多，有 23 次（49%），有關志工參與教育訓練之情況，詳見表 10。透過實地演練與操作，除了能讓參與服務的志工更快速進入工作場域外，也可以讓圖書館工作人員較能掌握志工的工作狀況，若志工遇到問題或困難，工作人員即可適時給予協助與指導，讓志工產生信心完成工作。

表 10

參加的志工教育訓練活動（複選）

內容	次數	百分比
實地演練與操作	23	49.00
舉辦職前訓練課程	20	42.56
舉辦講習會與座談會	19	40.42
個別指導	16	34.04
提供圖書館資料自修	6	12.77
其他	1	2.13

N=47（有效填答人數）

在帶領志工的人員方面，希望由法師（兼任館長）帶領的志工有 26 位（30.23%），由圖書館工作人員帶領有 16 位（18.6%）。不過，多數志工並不在

意由誰帶領工作，認為由法師、工作人員或資深的志工師兄 / 姐帶領皆可佔最多有 36 位（41.86%），也就是說志工對於由誰負責帶領工作並無明顯的偏好，認為只要有人負責工作的協調與分配即可，其他詳細數據請見表 11。

表 11

志工最希望由誰負責帶領

人員	人數	百分比
都可以	36	41.86
法師（兼任館長）	26	30.23
圖書館工作人員	16	18.60
資深的志工師兄 / 姐	7	8.14
其他	1	1.16

N=86（有效填答人數）

有 56 位志工認為圖書館不需要對志工實工作考核，僅有少部份志工贊成實施。若圖書館實施志工考核，志工最認同的方式為設計考核表，依表進行考核，其他詳細資料請見表 12。佛教圖書館的志工多為佛教徒，他們參與的動機與信仰有關，藉由服務增加親近法師、聽聞佛法的機會，並非為了志工服務證書或獎勵參與服務。

表 12

志工最認同的考核方式

方式	人數	百分比
設計考核表，依表進行考核	12	42.90
依據值勤表現進行考核	9	32.14
依據服務時數考核	6	21.43
依據志工的工作日誌考核	1	3.60

N=28（有效填答人數）

在正面與負面感受的問題中，根據填答問卷的資料顯示，志工產生的正面感受為可以培福及廣結善緣最多，高達 80%，其次為可閱讀經藏開啟智慧，其他數據請見表 13。不同於其他類型圖書館的志工，佛教圖書館志工參與服務多半基於宗教信仰的因素，換言之，同時為佛教徒或信徒的志工藉由服務增加聽聞佛法的機會，也有較多管道能閱讀佛教資料，充實自我的佛學知識。同時，透過實際與他人共事過程中，也能消磨自己的習氣。釋自衍（1996）亦指出佛教圖書館志工參與動機可歸納為開藏開智慧、培福的信仰、廣結善緣、藉事練心磨習氣等。可

知，志工產生的正面感受與宗教信仰有密切關係，不同於其他類型圖書館志工，抱持著奉獻自我、回饋社會的心態。

表 13

志工參與服務過程中，產生的正面感受（複選）

正面的感受	次數	百分比
可以培福，廣結善緣	68	80.00
可以閱讀經藏，開啟自我智慧	57	67.10
可以藉服事練心磨習氣	46	54.12
對社會有所貢獻	29	34.12
可以擴展自己的生活圈	17	20.00
可以累積功德，消除業障	16	18.82
可以獲得成就感與滿足感	15	17.65
無意見	2	2.35
其他	1	1.17

N=85（有效填答人數）

此外有 64.29% 的志工表示對負面感受並無意見，認為工作環境十分沉悶者僅有 2 次（如表 14 所示）。不過，志工提出缺乏專職工作人員管理志工與志工流動率過高，則是產生負面感受的重要原因，亦能作為圖書館實施志工管理之參考。佛教圖書館志工同時也是佛教徒的比率極高，他們抱持為護持道場或三寶的心態從事服務，若遇到困難或問題通常也會採取較為積極正面的態度。不過，釋自正（2005）也提及當機構或單位有舉辦法會或活動時，第一個被要求外借人力的，就是圖書館的工作者，造成圖書館的人力發展上，常呈現不穩定的狀態。因此，為提高志工參與度，圖書館盡可能滿足志工的需求，依據志工的興趣與專長分配工作，才能逐漸改善志工流動率問題。

表 14

志工參與服務過程中，產生的負面感受（複選）

負面的感受	次數	百分比
無意見	54	64.29
缺乏專職人員管理志工	18	21.43
志工素質不一，流動率過高	12	14.29
寺院或道場位置過於偏僻	2	2.4
工作環境十分沉悶	2	2.4
館務繁重，佔用太多時間	1	1.2
其他	5	5.95

N=84（有效填答人數）

對於有效提高工作士氣的方式，如表 15 的資料顯示，最多志工認為可有效提高工作士氣的方式為培福結善緣，共計 47 次（54.65%），而希望能受頒發榮譽獎牌或感謝狀者僅有 7 次（8.14%）。從調查結果中發現，志工多半抱持為護持道場或三寶的心態從事服務，期望藉由服務增加親近佛教道場或寺院的機會，這一點也與佛教信仰中所提倡布施培福、廣結善緣的理念相同。

表 15

志工認為可有效提高工作士氣的方式（複選）

提高工作士氣的方式	次數	百分比
培福結善緣	47	54.65
參加寺院所舉辦之讀書會或成長營	37	43.02
增加親近法師、聽法的機會	32	37.21
管理者適時的口頭鼓勵	25	29.07
頒發榮譽獎牌或感謝狀	7	8.14
贈送佛教圖書或視聽資料	6	6.98
其他	2	2.33

N=86（有效填答人數）

本研究亦探究志工和圖書館工作人員之間的互動，包括志工參與服務過程中是否曾經遭遇到困難或問題、若志工遇到工作瓶頸或產生挫折之際，優先尋求諮詢的窗口、志工認為最能有效縮短與工作人員之間距離的方式等。在遭遇困難或問題方面，研究結果顯示（表 16），志工參與服務過程中曾遭遇困難或問題者有 30 位（34.9%），未曾遇到困難或問題者有 56 位（65.12%）。從 28 位明確填答困難或問題的類型的調查結果中發現，以時間配合因素為最多，其他細節請見表 16。可能因為志工基於宗教信仰之因素，面對困難或問題也會採取較為正面的態度。為解決志工時間配合的問題，圖書館可採取較為彈性的排班，例如同一時段安排 2 位志工負責輪值，若其中 1 位志工臨時有事請假，至少還有另 1 名志工支援，也讓人力的運用更有彈性。此外，由於佛教圖書館志工多數為佛教徒的關係，再加上佛教信仰中倡導廣結善緣的觀念，人際關係相對較少形成問題。

表 16

參與服務過程中所遭遇的困難或問題

遭遇的困難或問題	人數	百分比
時間配合因素	13	46.43
身體健康因素	7	25.00

人際關係	5	17.86
其他	3	10.71

N=28（有效填答人數）

志工多半透過參與道場或寺院的活動，或是藉由法師的推介到圖書館服務，若在工作過程中遇到瓶頸或產生挫折之際，優先尋求諮詢的窗口自然為道場或寺院的法師，其百分比將近 40%。其次，若由工作人員負責帶領志工，因館務工作上的接觸，彼此的互動機會也較多，工作人員也是志工諮詢的對象。資深的志工師兄 / 姐，因服務資歷較久，經驗也較為豐富，亦是志工尋求諮詢的管道。（表 17）若志工遇到工作瓶頸或產生挫折之際，則期望藉由法師的關懷與慰問，可將較為負面的情緒轉為正面。

表 17

遇到工作瓶頸或產生挫折之際，優先尋求諮詢的窗口

優先諮詢的窗口	人數	百分比
道場或寺院的法師	34	39.53
圖書館工作人員	25	29.07
資深的志工師兄 / 姐	22	25.58
其他	5	5.86

N=86

從表 18 的研究結果顯示，最能有效縮短與工作人員之間距離的方式是建立良好的雙向溝通管道，有 33 位（38.37%），而表達可透過建立固定的工作輪值制度縮短志工與工作人員之間距離者僅有 7 位（8.14%）。由此結果可得知，藉由良好的溝通管道，讓工作人員與志工瞭解彼此認知的差異，建立相同的共識，朝向同一目標而努力，才能有效縮短雙方之間的距離，唯有如此志工的參與也能發揮既有的效益。

表 18

最能有效縮短與工作人員之間距離的方式

最能縮短與工作人員之間距離的方式	人數	百分比
建立良好的雙向溝通管道	33	38.37
工作人員適時的表達關懷	15	17.44
沒有意見	15	17.44
不定期舉辦工作人員與志工的聯誼活動	10	11.63
建立固定的工作輪值制度	7	8.14
不知道	4	4.65
其他	2	2.33

N=86

肆、結論與建議

從本研究的問卷調查結果可知，目前臺灣佛教圖書館志工的招募管道十分多元化，除透過公告欄、網站或張貼海報的方式外，有些為志工借還書時主動詢問或口耳相傳介紹親友參與服務，或因為參加寺院、道場舉辦的活動（例如上佛學研讀班或參加志工培訓活動）進而成為圖書館的志工。而志工的背景以退休人士、家庭主婦、學生居多。平日時段為退休志工與婦女志工負責輪值，假日時段則有學生志工或在職志工參與。在問卷調查中，志工的職業也以退休人士、家庭主婦、學生與在職者居多。瞭解其原因為，退休人士與家庭主婦因時間較具彈性，他們往往也是熱衷參與志工服務的族群，而志工參與動機以本身為道場或寺院的信徒居多，亦即志工參與服務和信仰有關。此外，學生多半基於學校要求的服務時數證明，或是受到家長的鼓勵與支持參與服務。不過，較為特殊的背景為佛學研讀班的學員，藉由上佛學課程或研讀班的機會，獲知圖書館招募志工的訊息，進而選擇參與圖書館的志工。

志工從事的服務項目十分多元，如圖書流通、圖書加工、編目、圖書上架與整架等。此外，也有志工參與較特殊的服務，例如影印博碩士論文、數位掃描、錄音資料謄稿、電子書製作與英文館藏資料翻譯等。從志工的角度來看，分配工作的依據仍以館務的需求為主，其次則是參考志工的興趣與專長。此結果可作為工作人員分配工作之參考，建議圖書館應盡可能兼顧館務需求層面與志工的需求，進而分配適當的工作給予志工，讓志工可充分發揮所學，而圖書館也能維持館務的正常運作，如此一來，志工的參與較能發揮應有的效益。

志工在問卷調查中表達參加的教育訓練活動以實地演練與操作居多，換言之，為讓志工可迅速熟悉工作環境，瞭解工作的內容與服務的規定，圖書館工作人員多半採取一邊講解一邊請志工實地操作的方式。如此一方面可瞭解志工的能力範圍，另一方面可適時調整工作內容，讓志工較有信心完成工作。

志工參與服務過程中產生的正面感受為可以培福、廣結善緣，其次為可以閱讀經藏、開啟自我智慧。同時，藉由服務來消磨自己的習氣，也是產生正面感受的原因。由此可知志工基於宗教信仰參與服務，產生的感受也與信仰習習相關，似乎也印證佛教信仰中提倡佈施培福、廣結善緣的理念。不過，志工也進一步提

出，缺乏專職人員管理志工與志工流動率過高，亦是產生負面感受的原因，這項結果也可作為圖書館工作人員實施志工管理之參考。

佛教圖書館志工多半基於宗教信仰的因素參與服務，因此志工多為佛教徒或信徒。從問卷調查中發現，最能提高工作士氣的方式為培福結善緣。對於佛教圖書館志工而言，藉由服務增加親近法師、聽聞佛法的機會是重要的，而這也與一般非宗教團體的志工有所差異。多數的志工也較不傾向接受工作考核，僅有部份志工贊同設計考核表，依表進行考核。可知，相異於其他類型圖書館的考核方式，佛教圖書館較不傾向實施志工的工作考核。畢竟，志工多半基於護持道場或三寶的心態從事服務，工作人員不適合執行一般工作考核的方式，避免造成過多的工作壓力。

依據研究結果與研究發現，以下提出若干具體建議，做為同類型佛教圖書館志工管理之參考。

一、鼓勵非佛教徒參與服務的機會

目前參與佛教圖書館服務的志工以佛教徒居多，非佛教徒志工參與服務偏低。但實際上佛教是對異教包容性極高的宗教，對於佛教圖書館志工的任用也無宗教信仰的限制，若能成功吸引非佛教徒參與服務，相信不同宗教信仰的志工彼此也能激盪出不少火花。故本研究建議佛教圖書館制定明確的志工招募計畫，妥善利用多元化的招募管道，例如積極參與當地社區、學校或民間團體舉辦的活動，適時地宣傳招募志工的訊息，藉此打破民眾對於佛教團體的既定印象，唯有積極提供非佛教徒志工參與服務的機會，有助於佛教圖書館開發新的志工群，而不同宗教信仰的志工，藉由共事過程中，彼此也有相互交流或學習的機會。

二、鼓勵在職者志工參與服務

從問卷調查結果中可發現，參與服務的志工背景以退休人士、家庭主婦與學生族群居多，在職者志工參與服務的情況並不踴躍。故建議圖書館可積極開發更多在職者參與志工服務。圖書館需充分瞭解在職者志工的個人背景、興趣或專長，進而分配適當的工作給予在職者志工，藉由實際共事過程中，也能增加工作人員與在職者志工的互動。

三、建立多元化的志工教育訓練活動

圖書館舉辦的志工教育訓練活動因人數而異，內容多半為基本環境介紹、工作項目介紹與服務的相關規定等。可知，志工教育訓練活動大都以實用為出發點，以實地演練與操作方式為主。若能提供較為豐富的內容，勢必能成功吸引志工再次參與。故建議圖書館的工作人員可先瞭解志工的需求，依據志工的需求，建立符合志工所需的教育訓練課程，讓志工樂於參與培育課程，而工作人員也能藉此評估課程之成效，作為下次規劃志工教育訓練活動之參考。

四、建立彈性的排班輪值制度

在問卷調查中，志工表示時間配合因素為主要遭遇的困難與問題，而志工負責輪值時段則以下午與夜間時段居多。因此，為提高志工參與服務的意願，首要條件為瞭解志工負責輪值的時段，評估志工參與的人數，妥善運用志工人力，盡可能同一時段安排 1-2 位志工輪值，彼此可相互照應。當然，有些工作並非一定要到圖書館才能完成，允許志工將工作帶回家處理，待完成後再將資料交回圖書館。圖書館工作人員規劃志工排班表時，需創造更多彈性空間，充分運用志工人力，才能發揮既有的效益。

五、改善人力流失的問題

正如同其他類型圖書館所遭遇的困境，佛教圖書館也面臨志工人力流失的問題。再加上部份佛教圖書館位置過於偏僻，在交通不便的因素下，間接影響民眾參與服務之意願。從問卷調查結果中發現到人力流失的問題也是志工產生負面感受的原因。因此，為有效改善志工人力流失問題，工作人員需充分瞭解人力流失的原因為何？若因工作倦怠產生退心，工作人員可採取工作輪調的方式，讓志工產生學習新知的動力。若因時間配合因素，可適度調整排班輪值表，避免造成志工過度輪值的情況。若因人際關係因素，探查志工彼此不合或爭吵的原因，並且採取分開輪值方式，減少意見不合的情況。圖書館應該盡可能滿足志工的需求，規劃彈性的輪值，依據其興趣與專長分配工作，才能有效改善人力流失的問題。

參考書目

1. 石淑惠 (1997)。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。《教育資料與圖書館學》，34(4)，422-450。
2. 吳松 (1995)。談圖書館推行義工制度—兼記中央圖書館作法。《國立中央圖書館館訊》，17(2)，18-19。
3. 香光尼眾佛學院圖書館 (2001)。《佛教圖書館名錄》。100 年 11 月 26 日，取自 http://www.gaya.org.tw/library/manage/publisher_lib.htm
4. 國家圖書館輔導組編 (2001)。《臺灣地區圖書館暨資料單位名錄》(頁 154-155)。臺北市：國家圖書館。
5. 陳聰民 (1992)。談圖書館義工制度的規劃。《社教資料雜誌》，196，1-2。
6. 曾淑賢 (2009)。公共圖書館管理。《社會資源的運用》(第九章，頁 235-280)。
7. 曾琪淑 (1993)。圖書館義工工作之規劃。《書苑季刊》，16，35-43。
8. 黃德賓 (2001)。《臺灣地區佛教圖書館發展之研究》(未出版碩士論文)。新北市：輔仁大學圖書資訊學系。
9. 釋自正 (2005)。從香光尼眾佛學院圖書館的服務管窺十年來佛教圖書館的發展。《佛教圖書館館刊》，42，39-48。
10. 釋自衍 (1996)。佛教圖書館志工管理。《佛教圖書館館訊》，7，2-6。
11. Becker, P. E., & Dhingra, P. H. (2001). Religious involvement and volunteering implications for civil society. *Sociology of Religion*, 62(3), 315-335.
12. Musick, M.A., & Wilson, J. (2003). Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age groups. *Social Science and Medicine*, 56(2), 259-269.
13. Oesterle, S., Johnson, M.K., & Mortimer, J. T. (2004). Volunteerism during the transition to adulthood a life course perspective. *Social Forces*, 82(3), 1123-1149.
14. Ruiter, S., De Graaf, N. D. (2006). National context, religiosity, and volunteering: results from 53 countries. *American Sociological Review*, 71(2), 191-210.
15. Simmons, W. O., & Emanuele, R. (2010). Are volunteers substitute for paid labor in nonprofit organizations? *Journal of Economics and Business*, 62, 65-77.
16. Wilson, J., & Janoski, T. (1995). The contribution of religion to volunteer work. *Sociology of Religion*, 56(2), 137-152.

「公共圖書館與志工參與」選目

Bibliography of Public Library and Volunteer Involvement

洪錦惠

Chin-Hui Hung

臺北市立圖書館推廣課課員

Librarian, Extension Section

Taipei Public Library

【摘要】

本期「公共圖書館與志工參與」文獻選目，蒐集主題相關之中西文文獻。中文選目，選擇民國 90 年至 102 年發表之期刊論文 20 篇，依年代先後排列；西文方面則選擇西元 2000 年至 2012 年之間相關期刊論文與圖書 10 篇，依年代先後排列。

壹、中文書目

1. 張家銘。「義工團隊的領導與經營」。博物館學季刊 15 卷 1 期（民國 90 年 1 月）：頁 15-24
2. 林勝義。「國內志願服務的教育訓練之評鑑」。社區發展季刊 93 期（民國 90 年 3 月）：頁 211-215。
3. 林育瑩。「公共圖書館運用志工資源之研究－以台中地區圖書館為例」。國立中興大學，碩士論文，民國 91。
4. 曾淑賢。「公共圖書館之人力資源發展 -- 以臺北市立圖書館員工與志工教育訓練為例」。書苑季刊 55 期（民國 92 年 1 月）：頁 1-21。
5. 李珮漪。「老年人參與公共圖書館志願服務之研究：以臺北市立圖書館為例」。臺灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文，民國 99 年。
6. 何秀娟，楊美華。「公共圖書館與博物館志工管理比較研究」。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，碩士論文，民國 92 年。

7. 葉淵縣。「義工行為與組織公民行為之關係研究」。國立中山大學，碩士論文，民國 91。
8. 劉彥方。「試論圖書館義工的引入」。圖書館雜誌（大陸）137 期（民國 91 年 9 月）：頁 27-29。
9. 韓慧泉。「志願服務倫理與督導制度」。國立歷史博物館學報 22 期（民國 91 年 9 月）：頁 66-85。
10. 林勝義。「圖書館義工教育訓練模式之分析」。台北市立圖書館館訊 20 卷 4 期（民國 92 年 6 月）：頁 14-23。
11. 劉德勝。「公共圖書館志工的教育訓練」。台北市立圖書館館訊 20 卷 4 期（民國 92 年 6 月）：頁 24-32。
12. 謝鶯興。「論圖書館與志工的關係：從教育角度談起」。國立中央圖書館臺灣分館館刊 9 卷 3 期（民國 92 年 9 月）：頁 36-43。
13. 王素蘭。「退休人員擔任志工者之社會支持、生活適應對參與志願服務動機之影響」。國立嘉義大學家庭教育研究所，碩士論文，民國 95。
14. 林凱雯。「臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究」。輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，民國 97。
15. 徐宏奇。「志工管理對志工參與關係之研究-以台南縣西港鄉關懷中心為例」。國立中山大學政治學研究所，碩士論文，民國 98。
16. 黃淑芳。「高齡志工參與服務動機與服務承諾關係之研究 —以桃竹苗祥和計畫志工為例」。玄奘大學成人教育與人力發展學系，碩士論文，民國 98。
17. 張玉慧。「私立公共圖書館志工管理之研究—以欣榮紀念圖書館暨玉蘭文化會館為例」。南華大學非營利事業管理研究所，碩士論文，民國 99。
18. 林淑卿。「南投縣圖書館志工參與動機、制控信念與工作滿足關係之研究」。逢甲大學公共政策所，碩士論文，民國 99。
19. 李麗美。「大學圖書館志工參與動機與工作滿意之研究」。國立中興大學圖書資訊研究所，碩士論文，民國 100 年。
20. 呂宜欣。「公共圖書館使用非典型勞動力的影響與策略之研究」。輔仁大學圖書資訊學系，碩士論文，民國 102。

貳、西文書目

1. Driggers, Preston F. (2000). "Risk management for volunteer programs." *Colorado Libraries* , 26(1), 45-46.
2. Howlett, Steven. (2002). "Volunteering in Libraries, Museums and Archives." *Cultural Trends*, 46, 39-66.
3. Reed, Sally Gardner. (2002). "Norfolk architect becomes volunteer extraordinaire." *American Libraries*, 33(4), 74-75.
4. Trettin, L. and Musham, C. (2000). "Using Focus Groups to Design a Community Health Program: What Roles Should Volunteers Play?" *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 11(4), 444-455.
5. Choi, L. H. (2003). Factors affecting volunteerism among older adults. *The Journal of Applied Gerontology*, 22(2), 179-196.
6. Hustinx, L., Lammertyn, F. (2003). Collective and reflexive styles of volunteering : A sociological modernization perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 14(2), 167-187.
7. Warburton, J., Dyer, M. (2004). Older volunteers participating in a university research registry : Helping others my age. *Educational Gerontology*, 30(5), 367-381.
8. Eberhart, George. (2004). "Should We Ever Work for Free?" *American Libraries* , 35(4) , 81-84.
9. Nicol, E. A., Johnson, C. M. (2008). Volunteers in libraries : program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference & User Services Quarterly*, 48 (2), 154-163.
10. Waters, R. D., Bortree, D. S. (2012). Improving volunteer retention efforts in public library systems : how communication and inclusion impact female and male volunteers differently. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 17(2), 92-107.

公共圖書館採購中文電子書之分析

An Analysis on Chinese e-Book Acquisition in Public Libraries

林麗娟

Lih-Juan ChanLin

輔仁大學圖書資訊學系

Department of Library and Information Science,

Fu Jen Catholic University

E-mail: lins1005@mail.fju.edu.tw

李錦姿

Chin-Tzu Lee

輔仁大學圖書資訊學研究所

Department of Library and Information Science,

Fu Jen Catholic University

E-mail: lilylee2007@hotmail.com

【摘要】

在電子書市場穩定成長與讀者多元需求下，全球圖書館購買電子書的數量逐年成長。電子書採購議題備受重視，尤其在數位館藏發展日益普遍的狀況下，電子書採購管道更凸顯其重要。目前圖書館徵集電子書的管道中，最大宗來源是與電子書之出版商透過合約購買。然而中文電子書的產業發展前景未明，凸顯出圖書館在中文電子書的採購難處。本文以公共圖書館採購中文電子書為重點，探討電子書產業經營與計價、圖書館採購電子書的現況、挑戰及因應對策。在與 6 位公共圖書館館員與 5 位廠商業務負責人進行深入訪談後，歸納幾項研究結果：一、公共圖書館融合紙本與電子資源為中文電子書的選擇標準；二、公共圖書館期望產業能提供更多更優質的中文電子書；三、公共圖書館採購程序依循政府採購相關規定；四、圖書館與廠商共同擬定契約項目但在永久使用上仍有爭議；五、圖書館與廠商對價時考量電子書型態、服務層次、成本及交易量；六、圖書館與廠

商對價時面臨會計科目、維護費及定價基準問題；七、圖書館與廠商對中文電子書採購作業之發展審慎樂觀。

【Abstract】

Along with the growing development of e-books market and the readers' diverse needs, the number of on e-books is increasing in libraries worldwide. The issue related to e-book procurement has drawn potential attention. The increasing importance in the development of digital library collection has made e-books procurement even more significant. Currently, the major sources of e-book collection in libraries are contracted with e-book publishers. However, the e-books with contents written in traditional Chinese are not really common in production. The development of traditional Chinese e-books industry is still under uncertainty. Under such circumstances, libraries confront difficulty in purchasing Chinese e-books. The paper purpose was to explore the pricing management of the e-book, current status, challenges, and endeavors of e-book industries and public libraries. From the perspective of the procurement process and problems existing in e-book, this research interviewed 6 public librarians and 5 e-book vendors to obtain in-depth research data. Several research findings are concluded as followed: 1. Selection and acquisition of Chinese e-book in public libraries is integrated from print-based materials into electronic-based resources; 2. Public libraries expect more and good quality of e-books available from industries; 3. E-book acquisition process is based on the government procurement act and regulations. 4. The libraries and vendors sign-on contract agreement. However, there is controversial issues about ownership vs. access about e-books; 5. E-book pricing is influenced by e-book formats, service methods, costs, and access volumes; 6. E-book pricing policy is determined by accounting, maintenance charge and the pricing basis; 7. Both libraries and the vendors are optimistic about future Chinese e-book procurement development.

關鍵字：公共圖書館、中文電子書、電子書採購、電子館藏

Keywords: Public Library, Chinese e-book, E-book Procurement, Electronic Collection

壹、前言

電子書為新興科技下的產物，不僅開創了電子資源的另一種模式，增加了人們蒐藏與檢索資料的管道，在近幾年更顛覆了人類千年以來的閱讀習慣。根據英國出版協會（The Publishers Association，以下簡稱 PA）及美國出版商協會（The Association of American Publishers，以下簡稱 AAP）針對出版產業的個別統計，電子書自銷售以來銷售額連年成長，其佔據總圖書銷售額度也是逐年攀升（The Publishers Association, 2011）。研究機構也估計，全球閱讀器市場的銷售數量到了 2013 年將達 2900 萬台，AAP 更預估 2018 年電子書出版營收將正式超過紙本（鄭呈皇，2009）。而如 2008 年微軟創辦人 Bill Gates 所預言電子書將改變全世界以及閱讀行為，英國科幻小說家 J.K. Rowling 於 2011 年也宣佈透過網站銷售多國語言版本的《哈利波特》電子有聲書、電子書（Warrell & Johnson, 2011）。美國與英國暢銷小說前仆後繼地為電子書掀起了一股風潮，近年來電子書消費市場方興未艾，電子書在閱讀歷史上逐漸佔有一席之地。

圖書館因應電子媒體的多元，不斷增進設備並採用新技術提供各種讀者服務。相關文獻指出，全球圖書館購買電子書的比例逐年成長（Fishman, 2005）。以美國為例，半數公共圖書館已推出電子書服務，讀者借閱電子書的流通量逐年成長。美國博物館與圖書館服務學會（Institute of Museum and Library Services, 簡稱 IMLS）於年度財務報告中指出，圖書館購買電子書的金額連年提升，單本書成本則逐年下降（Davis, 2010）。美國圖書館購置電子書的發展具有指標意義，其收藏量提升及撙節開支的現象帶來一股趨勢。

相較國外，台灣地區圖書館引進國外經驗的歷程，以淡江大學於 2000 年首度訂購 NetLibrary 電子書為最早（范豪英，2006）。台北市立圖書館於 2002 年率先開辦電子書之借閱服務，每年依預算持續訂購（曾淑賢，2006）。台灣圖書館推出電子書服務多年，電子書在台灣圖書館的發展初見成效，然而電子書畢竟屬於新興的科技產品，特別是中文電子書的產業發展狀況未明，相關運作也可能遭遇許多困難。范豪英於《TEBNET 電子書合作館藏成果初探》一文中指出，圖書館主要流通物仍是中文圖書，而中文電子書的發展卻較遲緩，尚未量銷至圖書館（范豪英，2006）。在公共圖書館方面，國立台中圖書館因行政院專案經費補助，

於 2006 年開始大量購置國內外電子書，但購置期間館方僅能就 NetLibrary、北大方正等西文或簡體中文電子書中進行選擇（陳雪華、林維萱，2008）。

因應資訊科技的進步、電子資源的興起，圖書館館藏發展模式，採取新觀念以及調整的政策。國家圖書館於 2002 年編印的「國家圖書館館藏發展政策」中，對於電子資源的建置與引進，明載著保存紙本圖書資料與蒐集及製作數位化文獻之努力（國家圖書館，2002）。2009 年國家圖書館另草擬中程發展策略計畫，在該計畫中策略四「形塑公共虛實閱讀環境，提升閱讀素養品質」第六方案『建立電子書典藏授權與管理系統』，強調電子書典藏的管理突破實體圖書館距離與空間的限制（國家圖書館，2009）。國家圖書館近年來致力於館藏電子書的政策研訂，以及實際措施的落實，顯示出電子書正為國內圖書館所重視。

在國內圖書館重點發展電子資源策略下，各圖書館電子書的收藏數量都有相當的成長。根據相關統計資料，2011 年國內共有 521 所公共圖書館，公共圖書館地點普及、借閱便利，近幾年在電子書的採購持續提升。目前國內全部公共圖書館的收藏電子書（含中英文等語言之電子書）的數量（如表一），在 2007 年及 2012 年期間，電子書種類明顯成長。此外，2011 年國內 521 所公共圖書館中，收藏電子書的圖書館明顯集中於國立級圖書館（電子書種類佔全國 35.54%）及直轄市級圖書館（電子書種類佔全國 63.84%）等兩大類型，而僅有 0.63% 的電子書種類為縣市級以及鄉鎮市區級等其他類型圖書館所擁有（如表二）。

與國立級圖書館相較之下，基層公共圖書館（縣市圖書館、鄉鎮圖書館等）經費短缺，加上資訊管理人力及能力受限，電子書服務之型態採共用的模式（賴忠勤，2010）。國立台中圖書館承接全國公共圖書館的共用資料庫計畫，匯入公共圖書館數位資源入口網的繁體中文電子書約 9,324 種（賴忠勤，2010），而加上國立台中圖書館自行開發的電子書平台，透過兩網站平台提供給讀者借閱的中文電電子書總計 12,088 種（該館其他語言電子書：中文簡體 25,969 種；西文 5,363 種；日文 100 種）（劉採琮，2010）。綜合國內五所公共圖書館網站所公告之中文電子書資源（如表三），截至 2013 年 3 月國內公共圖書館已提供資料庫或電子書平台至少 58 個，資料類型包含資料庫型態、單本電子書以及網站平台等。短短幾年內，中文電子書在圖書館的收藏上已有增加趨勢。

表一

公共圖書館館藏電子書統計表—依年代分

年份	館藏總數量	電子書(種)	電子書成長率
2006 年	27,772,209	4,578	(略)
2007 年	28,339,575	25,139	+449.12%
2008 年	29,683,137	23,932	-4.80%
2009 年	31,283,408	46,027	+92.32%
2010 年	32,842,875	144,674	+214.32%
2011 年	35,053,917	253,356	+75.12%
2012 年	37,254,822	255,278	+0.76%

資料來源：公共圖書館統計系統，「彙整結果瀏覽」

取自 <http://publibstat.ntl.gov.tw/index.php?do=statistic>

表二

公共圖書館館藏電子書統計表—依圖書館類型分

公共圖書館類型	館藏總數量	電子書(種)	佔全國電子書之比例
國立級圖書館	2,761,882	90,728	35.54%
直轄市級圖書館	21,052,217	162,963	63.84%
縣市級圖書館	3,658,696	1,421	0.56%
鄉鎮市區級圖書館	9,580,504	166	0.07%
其他	201,523	0	0
總計	37,254,822	255,278	100%

資料來源：公共圖書館統計系統，「彙整結果瀏覽」

取自 http://publibstat.ntl.gov.tw/index.php?do=statistic_2012

表三

公共圖書館館藏中文電子書資源一覽表

資源名稱	國立台中 圖書館	國立台灣 圖書館	台北市立 圖書館	高雄市立 圖書館	新北市立 圖書館
Airitibooks 華藝中文電 子書				※	
AMC 空中美語 GEPT 英 檢測驗 系統資料庫		※			
AMC 空中美語 NEW TOEIC 新多益測驗系統 資料庫		※			

Apabi 數位資源平台 (北 大方正電子書)	※				
BookFlix 葛羅里兒童線 上互動電子有聲書					※
BookServer	※				
E-Books Directory	※				
eBooks on EBSCOhost			※	※	
ebrary 英文電子書	※				
Era 互動電子書資料庫					※
Flat World Knowledge	※				
Free Book-s	※				
Funday 線上英語學習網			※		
Gale 電子書		※			
Google Books	※				
Netlibrary 英文電子書	※	※	※		※
PELAPELA 日本語學習 課程資料庫		※			
Planet eBook	※				
Project Gutenberg Index			※		
Science Books Online	※				
The Online Books Page			※		
TumbleBook	※	※	※	※	※
UDN 數位閱讀電子書	※		※	※	※
Wiley 電子書	※				
中文在線電子書	※				
中國類書庫		※			
文淵閣四庫全書	※				
日文舊籍—數位典藏資 料庫	※				
古今圖書集成	※				
台灣方志	※				
台灣學術書知識庫	※	※		※	
布克聽聽兒童數位閱讀 網	※	※			
本草圖譜加值珍藏版		※			
永樂北藏		※			

皮影劇本—數位典藏資料庫	※				
全國學生圖畫書創作獎 (2006-2011 年) (國立藝術教育館)	※				
老夫子 e 教室	※				
兒童文化館 (文化部)	※				
咕嚕熊共讀網電子書	※	※	※		※
空中英語教室 - 影音典藏學習系統		※			
空中英語教室 - 職場生活系列		※			
金庸作品集電子書知識庫	※				
長晉電子繪本圖書	※	※	※		
阿莫說故事 - 台灣原住民口傳故事 (國立臺灣史前文化博物館)	※				
音象先修網九年一貫數學學習課程資料庫		※			
凌網 HyRead 電子書			※	※	※
超星數字圖書館	※				
圓夢繪本資料庫	※				
節慶大書		※			
聖典中文電子書	※				
電子書服務平台	※		※	※	
臺灣文獻匯刊資料庫	※				
臺灣文獻叢刊資料庫	※				
臺灣文獻叢刊續編	※				
遠流 (Koobe) 電子書	※	※	※	※	※
遠景繁體中文電子書		※	※	※	
數位典藏服務網	※				
親親文化 Little Kiss 電子書	※	※			※

資料來源：作者整理（截至 2013 年 3 月 31 日）

國內公共圖書館隸屬於政府機構，相關採購作業必須編列經費，採購作業亦必須符合政府相關規範。圖書館經費主要來源為行政機關編列預算以及上級政府補助，其中行政機關編列預算以及政府補助經費之多寡，必須仰賴法令規定、政府財務狀況，以及政府對圖書館重視程度而定。除政府編列預算與經費補助外，民間捐助亦為經費之來源（林瑞雯、宋棋超，2007）。圖書館採購乃依據民國 88 年公布之「政府採購法施行細則」（政府採購法施行細則，1999；2012 修訂）而實施，圖書館將採購中文圖書的辦理方式由以往一年一度辦理的公開招標，增加小額採購、選擇性招標等方式，採購方式彈性多元。民國 92 年 11 月增加「中央機關共同供應契約集中採購實施要點」（閔國棋，2005），圖書館可依據經營目標、讀者特性、經費、人力等情況，選擇最適合的採購方式。中文電子書屬於財物採購，其相關技術服務則屬於勞務採購，圖書館招標或採購中文電子書必須依據上述法規或實施要點。

電子書的授權問題與電子期刊相似，一旦涉及大量使用時，出版商與圖書館雙方就會為此進行價格或使用權利的談判。以公共圖書館過去購置電子資料庫及電子書的經驗為例，不同廠商針對數位資源的規範或計算的方式相當多元，該館現有的授權模式包括：以 IP 規範使用範圍、規範同時上線數、以複本數計算、扣點數或使用次數、以使用期限規範、由帳號密碼控制等。而針對電子書授權之議題，一般圖書館所購買的僅是電子書合法授權之使用權，而非該電子書之所有權（邱炯友、鍾勝仲，2001）。圖書館負責採購人員與出版商在訂定「使用授權」契約時，應將電子書流通時間也考慮在內，以確保圖書館使用權益。相關文獻亦強調電子書產業發展之後，讀者必須意識到自己僅取得授權接觸資訊，並沒有取得資訊的所有權，對於所有各種資訊，只有依契約約定閱覽之權利，不得將此權利轉換他人（章忠信，2011）。換言之，對最終使用的讀者來說，藉由圖書館或廠商資料庫平台等管道所取得的電子書，僅有閱覽使用的權益，必須遵守圖書館或廠商的相關規定，而圖書館在與廠商洽談授權時，更必須清楚釐清授權期限等內容，以確保讀者使用權益。

長時間以來，國內圖書館一方面依循過去紙本圖書的採購模式，採取各種招標與共同供應契約執行作業；一方面配合電子資源的特質，多方考量技術、價格、檢索利用與授權方式等層面，以提升圖書館服務。然而，近年隨著採購數量的增

進以及讀者需求日增，產業發展受限及計價模式未明影響圖書館採購，圖書館必須面對中文電子書授權以及供貨量不足等問題。未來圖書館徵集電子書作業與政策上都還有相當大的努力空間，相關電子書採購的研究，特別是中文電子書的採購、計價、授權等問題及其因應對策，有待進一步探索。

貳、研究問題與研究方法

本研究針對採購作業細節與衍生議題，鎖定公共圖書館與廠商為對象，萃取過去圖書館在採購作業上的經驗，以及廠商對圖書館採購電子書過程中所造成的影響。研究主要藉由雙方角度切入，勾勒出中文電子書在國內公共圖書館的發展概況。相關本研究之目的涵蓋：公共圖書館採購中文電子書之經驗與面臨問題之因應；公共圖書館與中文電子書產業在採購上合作概況與面臨問題之因應。本研究列舉研究問題如下：

- 一、公共圖書館選擇與採購中文電子書程序為何？徵集上曾經歷哪些問題？因應之道為何？
- 二、廠商與公共圖書館間就中文電子書簽定採購合約的方式為何？簽約中曾經歷哪些問題？因應之道為何？
- 三、廠商與公共圖書館間就中文電子書進行的對價機制為何？交易過程中曾經歷哪些問題？因應之道為何？
- 四、廠商與公共圖書館雙方對於未來中文電子書的發展抱持何種看法？有何具體規劃？

國內公共圖書館在層級上有國立、直轄市、縣市及鄉鎮圖書館之分，在權責上亦有總館與分館之別。由於採購權限之屬性普遍集中於總館而非分館，加上統計數據也顯示出電子書明顯集中於國立級圖書館及直轄市級圖書館，因此本研究以立意抽樣選取特定公共圖書館進行訪談。受訪圖書館為國立與直轄市兩層級，共計五所。訪談對象為電子書作業相關之館員，包括：採編組（課）主管二名、採編組（課）館員二名、資訊組組長一名以及任務編制資訊小組主管一名，總計五所圖書館六名受訪者（如表四）。另外透過受訪圖書館推薦平日往來密切或曾購買該公司電子書產品之廠商，包含電子書出版社、經銷商、服務平台等三大類廠商在內共五家公司，鎖定廠商業務承辦人為訪談對象共計五名（如表五）。

表四

受訪圖書館之基本資料表

任職圖書館層級	受訪者職掌
國立圖書館	採購電子資源
國立圖書館	採編電子資源
市立圖書館	督導採編業務
市立圖書館	採購視聽資料
市立圖書館	督導資訊業務
市立圖書館	代理督導採編業務

表五

受訪廠商之基本資料表

任職企業屬性	職稱	負責業務
平台商	科技公司業務主任	資料庫行銷企劃
平台商	數位公司副總經理	版權、電子書、網路書店
經銷兼平台商	數位出版部主任	數位出版、數位閱讀網
經銷兼平台商	科技公司業務經理	版權洽談等業務
出版商	數位行銷經理	數位內容、銷售、行銷

本研究藉由訪談，以分析圖書館及廠商雙方面之看法。在圖書館方面，主要在分析內部採購與問題因應，包括：採購程序、採購合約、對價機制、與廠商的往來情況等流程存在的問題以及解決方式。在廠商方面，則主要在分析中文電子書市場議題相關資料。以下針對圖書館及電子書廠商的觀點綜合歸納研究結果。

叁、公共圖書館中文電子書採購方法與程序

公共圖書館隸屬政府機構，各項行政皆受法規及程序規範，每圖書館的採購程序大致相同，包括選擇、購買以及驗收等流程，而採購乃屬於公共圖書館之總館權責。對於圖書館而言，電子書畢竟是新興的電子資源，不同於其他的館藏型態，因此在整個採購過程中，會因資源屬性與產業的發展程度而異，各館在採購經驗上略有不同。以下分別依據幾個重點加以分析。

一、融合紙本圖書與電子資源的選擇方式

圖書館選擇電子書的作業多由採編課（組）擔任，少數由資訊單位或由採編及資訊單位共同合辦。作業上大致分為前置選書及後續篩選的過程，先由採編或

資訊單位提出電子書書單或廠商名單等資料，再送交館藏發展委員會或選書小組進行後續的篩選。館藏發展委員會或選書小組評選出合適的書單或廠商名單後，則返回採編或資訊單位進行後續的採購作業。

電子書書單與廠商名單的產生，通常由採編課（組）多方徵集，而這些徵集作業的選擇標準因圖書館採購電子書歷程長短而有所差異。早期圖書館選擇電子書主要依循紙本圖書的徵集原則，例如作品本身的知名度、作者權威、全文、價格、出版社優劣等。這些書目資料多源自各館書目資料庫或借閱排行榜，此外經典名著紙本書的毀損或老舊，也是圖書館更換電子書的原因。近年來隨著電子書科技發展之普及，圖書館開始將電子資源的屬性納入考量。圖書館考量電子書資源屬性，主要仰賴廠商提供，或就市場現況預作瞭解。而在選書的過程中，圖書館則必須請廠商對電子書進行示範或提供試用，以確保圖書館能深入瞭解各家電子書的技術、檢索使用方式以及讀者喜好類別，作為圖書館電子書書單的評選參考。除此之外，擁有電子書平台的圖書館會更細部考量每一本電子書的格式，確保格式與所使用平台相容。

公共圖書館採購電子書方式為自購，購買過程中必須遵循《政府採購法》，對於超過十萬元之購案必須辦理招標事宜。各圖書館因經費來源不同，購買方式等作業細節稍有不同。編有電子書預算的採購方式，是由秘書室、總務等單位辦理招標等作業；而未編列電子書預算的採購方式則必須在購買前提出專屬計畫，向上級機關爭取到經費後，分門別類採購與發包。為節省資源提高作業效益，圖書館在採購電子書時，以集中採購為主。採購標案中則以價格為決標考量，例如以最低倍數標方式決標。

依據《政府採購法》之規定：政府機關辦各種財物採購，應限期辦理驗收。公共圖書館表示小額採購可採用書面驗收外，驗收中文電子書都須經歷抽驗、主驗及會驗等過程，以符合政府採購法之規範。驗收細節上，圖書館會因金額多寡決定驗收次數，小額採購以一次辦理為方式，較大金額的採購案則分期驗收。電子書型態也會影響驗收方式，圖書館驗收資料庫型態的電子書時著重系統的運作及檢索，而單本書型態的電子書則著重電腦螢幕的呈現效果。有關驗收程序中的結算作業，則依據經費採購足額數量，或按實際交貨量結算，相關做法依圖書館決策而定。

二、採購程序上所面臨的問題與因應

國內公共圖書館在採購中文電子書程序，因配合政府採購法而大致相同，但各館實際做法略有差異。各館採購電子書，同樣都需透過主管機關之監督輔導。基於相同的產品市場，所必須面對的問題極為相似。歸納圖書館在採購上共通面臨的問題，包括圖書館經費不足、市場供不應求以及電子書產品規格問題。以下就根據這三項問題與因應，予以各別說明：

（一）圖書館經費不足

目前國內圖書館的電子書預算或經費，主要來自於圖書購書費與電子資源經費等兩大類。除少數圖書館藉由提計畫爭取經費外，國內公共圖書館購買電子書的經費多來自預算的編列。預算編列乃每一年預編下年度經費的做法，特別是固定且較大金額的預算。然而，無論是提前編列預算或申請計畫爭取經費，圖書館實際在採購電子書的過程中，仍會感受到費用的不足或不穩定的情形。

針對中文電子書經費不足的問題，圖書館尋求主管機關或館長的支持，藉由提升經費額度或提升經費中之電子書比例以因應。其中提升經費的作法為增加下一年度的預算，提報主管機關以提高電子書的年度預算。而提升電子書經費比例乃指調整計畫經費中的比例，以彌補預先編列預算不足的問題。例如圖書館雖面臨計劃經費較往年減少的情形，而藉由調高經費中的電子資源比例，仍可充裕館方所需的中文電子書數量。

（二）市場供不應求

相較西文及簡體中文電子書的發展，繁體中文電子書的市場的發展較晚，出現在市面上的中文電子書種類與數量較少。圖書館指出早期電子書的數量過少，即使近幾年產量提升，可供公共圖書館選擇，但市場供貨情況仍無法滿足圖書館對於電子書數量與種類之需求。國內中文電子書供貨不足，主要為出版社擔心電子書影響紙本書市場，已授權電子書數量有限，不足以供應圖書館的館藏需要。電子書授權的問題方面，新出版電子書及翻譯書之授權取得問題，亦有待出版社解決。針對新書不足問題，有的圖書館改以徵集前兩年書籍，或以較高倍數購買新書以因應；而有的圖書館則提早提供書單給廠商，增加廠商跟出版社斡旋授權的時間，以順利取得新出版電子書之授權。

（三）電子書產品規格問題

目前國內廠商所提供的中文電子書，還存在一些使用上的問題。在電子書資料庫方面，廠商提供的閱讀格式包含 Flip view、Koobe 或 pdf 等多種，而有些格式會要求讀者使用前額外安裝軟體。額外安裝軟體的問題除了影響讀者之使用意願外，多樣化的規格及平台系統，缺乏電子書規格標準也同樣困擾著圖書館。除了資料庫型態電子書的安裝程式及平台系統等問題之外，在單本型態電子書方面，圖書館也反應電子書之呈現外觀及檔案大小等問題。有些廠商的電子書是來自出版用的檔案，螢幕的呈現該書的封面與封底，容易造成讀者閱讀順序的凌亂。再者，當出版社提供給平台商的電子書檔案如為出版用檔案時，其檔案往往過大而使得每一頁電子書下載速度變慢，影響讀者觀看電子書的流暢性。

對於資料庫型態之電子書部分，圖書館在採購前協同館內資訊單位，了解廠商的平台規格需求，透過相關措施以因應，避免讀者使用不便的缺失。而針對單本電子書型態部分，圖書館則會要求廠商提升電子書的品質，以因應讀者閱讀之需求。為解決系統及規格的問題，圖書館除了與廠商密切溝通，尋求改善之外，圖書館自行發展電子書平台也是因應的途徑。圖書館透過自行發展電子書平台的方式，藉平台標準化或統一化軟體格式，解決資料庫規格不一及單本電子書讀品質之問題。

肆、公共圖書館與產業間的採購合約

為確保買賣雙方的權利義務，簽訂合約為最有效的方式，合約書是雙方長期配合的重要文件。圖書館與電子書供應商完成招標作業後，依法必須進行採購契約的簽訂，而簽訂細節是由主管機關參考範本擬定，並沒有明文規定採購契約必備要項。《政府採購法》載明：各類採購契約以採用主管機關訂定之範本為原則，其要項及內容由主管機關參考國際及國內慣例而定。圖書館與供應商雙方的採購過程中，供需雙方各自享有權利與應盡義務。以下針對圖書館與廠商對採購合約的看法，以及相關問題與因應加以分析。

一、圖書館以定型化契約為本增列項目

依法圖書館必須與電子書廠商簽訂財務契約，其契約內容不同於過去圖書紙

本的格式，採購契約的簽訂作業也不同以往。圖書館與廠商簽定採購契約前通常會參照其他圖書館的經驗與作法。過去紙本圖書定型契約內容不敷使用，必須視情況增補電子資源的要項，例如：將資料庫或電子書教育訓練服務列入付款條款中。增列條款項目之目的，在提醒廠商執行的業務項目，也在於確保圖書館在該項業務的權益。

依據行政院公共工程委員會〈財物採購契約範本〉之內容，財物採購可包含履約標的、契約價金、稅金、履約期限、履約管理、驗收及保固等共計十九條契約項目。圖書館與廠商雙方在實際採購電子書作業中，可因需求調整這些項目，雙方協議無虞後正式簽約。根據訪談資料，圖書館方面著重價格與電子書本身的管理與相關附件，包括價金、標的、保固條款以及附件書單或授權書等，簽約前都得逐一確認。

二、協定授權模式與使用規範

圖書館或廠商對於授權模式都相當重視。就服務的立場而言，圖書館通常選擇方便讀者使用的權限，重視永久授權與館外授權。永久使用權意指不限期限或次數閱讀電子書。而館外授權則方便讀者可在圖書館以外閱讀電子書，不受 IP 範圍限制而採取線上或離線閱讀。圖書館簽約時以讀者的使用權益為考量重點，故而永久授權及館外授權逐漸成為圖書館的基本要求。

電子書廠商為確保授權範圍，通常也會與圖書館協定授權模式。合約書中清楚明列雙方的權益，利用電子書平台或資料庫控管技術鎖定使用之 IP，以限制單位或使用人數，防止這些資源遭受破壞或被人盜用等侵權行為。不同產品屬性的授權也不盡相同。資料庫形式的電子書，比較不限使用人數（次），單本型態的電子書則有複本數的限制。就立場而言，圖書館著重讀者使用權益，而廠商則重視產品被利用的方式，廠商會清楚於合約書中說明授權範圍及使用限制。

由於開放永久使用及館外授權涉及盜用等法律問題，因此無論是圖書館或廠商方面必須謹慎因應，雙方將管控機制明確記載於合約裡，確保各自的權益。圖書館指出借書證認證的程序可有效遏止盜用，即使遭破解盜用時，也可依借書證號找到使用的讀者，於是有些圖書館會在合約書中提供說明，以因應廠商對於永久授權或館外授權的疑慮。相對地，廠商也會將遏止非法使用的作法明列在合約

裡，特別是技術控管部份，例如廠商會在合約中加入防盜技術（浮水印）的檔案型態，或者非法軟體、禁止下載等文字。

對供應商而言，保障自身及出版社權益同樣重要。所以在雙方協商合約內容時，廠商較關注著作權相關事項。由於著作權規定涉及作者與出版商權益，經銷商及平台商為了保障相關出版的權益，亦會於合約中補充相關著作權之說明。例如：平台商廠商就提及著作權的規範事項，包括禁止複製、禁止散佈等條款，希望圖書館能善盡告知與宣導的義務。

三、「永久使用」之問題與因應

圖書館與廠商經協商合議契約書內容過程中，產生爭議性的問題主要在於使用權的議題上。面臨永久授權的觀點，顯現出分歧的現象。圖書館使用權應該是永久；廠商雙方強調版權，擔心電子書排擠紙本圖書的市場，或電子書檔案遭盜用等問題。以下分別針對相關議題加以分析：

（一）圖書館與出版社對「永久使用」電子書的看法不同

廠商銷售給圖書館的電子書，以使用期限來劃分，涵蓋「限年份使用」及「永久使用」。對此，圖書館強調使用權不同於版權，廠商跟出版社或作者間協定的是版權的年限，而圖書館跟電子書廠商之間簽的是使用權，圖書館認為使用權應該是永久的。圖書館購買進來的電子書不應該有年份時間的使用限制，電子書不應有「限年份使用」及「永久使用」之別。圖書館對電子書使用期限的限制並不認同，希望所有電子書都能被永遠利用。然而，對出版社而言，讀者可以「永久使用」電子書的情況將不利廠商利潤與市場版圖。當電子書開始出現於市面時，國內出版社原本就擔心電子書排擠紙本圖書的市場，或電子書檔案遭盜用等問題。而現今圖書館所購買的電子書多屬於買斷性質，讀者可以永久免費使用電子書，不付費購買的情況，更加深出版社的憂慮。因此，部份出版社至今還是無法接受圖書館讀者「永久使用」電子書的概念。

目前國內公共圖書館購買永久使用的情況相當普及，針對永久使用權存有疑慮的出版社，特別是須透過經銷商銷售電子書給圖書館的一些出版社，必須選擇接受現況與圖書館保持交易往來，否則就等同放棄圖書館的市場。另外一方面，圖書館雖對永久使用的高價位雖感到不合理，但礙於電子書館藏的發展與讀者之

需求，也僅能以買斷電子書的措施因應，確保讀者永久使用的權益。國際圖書館聯盟協會（International Coalition of Library Consortia，簡稱 ICOLC）認為電子資源瞬間即逝，圖書館或聯盟若未能妥善管理電子資源，廠商應給予圖書館所購買電子資源內容永久使用的許可，讓文明資產得以永遠保存（ICOLC, 2004）。對此，部份廠商持不同意看法；有的廠商需圖書館付出相當比例的費用才能使用電子資源；有些廠商則會在圖書館停訂後給予 CD-ROM 的版本，以為資料保存之用。電子書的永久典藏對於圖書館經營至關重要，但電子出版界仍未有一套公認的永久使用權策略。

（二）出版商、經銷商及平台商對「永久使用」之因應

電子書出版市場一開始就出現「限年份使用」及「永久使用」兩種電子書產品。出版社方面畢竟必須考量顧客需求，而有所妥協，而圖書館也必須接受廠商多元化的產品，透過高價買斷電子書的方式，取得永久使用權，持續增加電子書的收藏。銷售中文電子書之廠商出版社、經銷商及平台商等類型，各類型廠商經營電子書的策略不同，對圖書館買斷後所要求永久使用的情況，所採取態度與措施也就不盡相同。

對出版社而言，針對銷售永久使用性質的電子書給圖書館之作法，呈現保守及接受兩種看法。持保守看法的出版社，認為給予圖書館讀者不限年份使用，會促使民眾只想免費利用電子書，不願意付費下載的情況增加，將損及自家產品的零售市場，威脅到出版社本身的經營利潤。持接受看法的出版社，表示對電子書進軍圖書館的市場雖存有疑慮，但基於維持電子書未來的銷售市場，他們必須得接受這趨勢，轉而利用其他銷售手法，另闢市場。另外藉由經銷商不斷協商，或出版社自己不斷出版新書刺激銷售，亦可緩解永久使用可能造成的利益損失。

對經銷商而言，處於圖書館與出版社之間，溝通時雖會顯得為難，但他們很清楚販售電子書給圖書館，不能等同於銷售給一般消費者的模式。基於圖書館與出版社對於電子書採購各持不同立場，經銷商必須居中協調相關永久使用權的事宜。經銷商透過不斷溝通及相關配套措施，減緩出版社對「永久使用」的疑慮。例如廠商指出，他們與每家出版社簽訂的授權合約中會明列永久使用的項目。另外也有經銷商採取謹慎的態度，他們認為智慧財產權是與出版社洽談時很重要的關鍵，經由與出版社相關授權條件後才能合作，對於看待授權仍存有疑慮（不確

定或不安心)的出版社，他們就會放棄與該出版社的合作機會。

對平台商而言，處於出版商與圖書館之間扮演洽談的中間角色，平台商因技術的優勢，亦會藉由資訊安全機制的設置鼓勵出版社協商開放永久使用的權限。例如平台廠商向出版社說明人數限制的平台管控機制，以鼓勵出版社開放永久使用版本的電子書。另外平台商透過電子書平台數位版權管理(Digital Right Management，以下簡稱 DRM)層層管理，防止電子書遭盜用之具體作法，說服一些出版社釋出電子書之永久授權。可見平台廠商除居中協商外，針對廠商所疑慮的問題研發相關技術。藉由科技輔助談判，有助出版社釋出更多永久使用版本的電子書。

伍、公共圖書館與產業間的對價機制

國內市場上的中文電子書概分為電子書資料庫與單本型態的電子書兩種，產製過程及使用型態的差異決定電子書的計價方式。通常圖書館與廠商在對價時，會就資料庫租賃或買斷之交易形式、單本型態電子書價之倍數、複本數及使用人數、廠商服務層次，以及電子書成本及交易數量等層面抉擇或同時考量，對價過程交錯複雜。以下分別依據幾個重點加以分析：

一、資料庫租賃或買斷之交易形式

早期資料庫型態的電子書的形式較多，圖書館以資料庫型態購買電子書時，所面臨的計價方式較為單一，作業與採購電子期刊資料庫相仿，都是採用租賃方式。之後市面上開始出現單本或單篇電子書供圖書館選擇，且電子書並非連續性出版品，不需要定期跟廠商定期採購同一本書，圖書館可以買斷的方式採購。電子書資料庫的計價方式多元，而買斷的價格通常會高於租賃的價格。價位較低的租賃方式則必須每年訂購才能使用；而購買單篇的方式也並非所有廠商都提供。因此圖書館與廠商在交易過程中，透過何種方式計價，必須視雙方的供需現況而定。

二、單本型態電子書價之倍數、複本數及使用人數

早期中文電子書的出版多為掃描紙本書成 PDF 檔電子書，這種出版之計價方

式乃依據紙本書價再予以加乘倍數及複本數，作為販售給圖書館的書價。現今隨著電腦等技術的發展，市面上除掃描而成的電子書外，也涵蓋數位版本電子書，廠商在計算圖書館購案的總價時，參照基準包括：將紙本書換算圖書館用電子書的倍數、圖書館期望購買的複本數，以及圖書館使用人數。中文電子書定價之基準涵蓋倍數、複本數及使用人數，這些數據高低多來自廠商及圖書館的綜合判斷。廠商判斷過程參酌類別、年份、獨特性、熱門程度以及電子書版本（公播版或公閱版）；而圖書館則依電子書內容之受歡迎程度以確認複本數量。以下針對廠商及圖書館判斷等倍數、複本數及使用人數數據之過程予以說明：

（一）廠商依中文電子書之類別、年份、獨特性及熱門程度決定倍數

所謂「倍數」，意指紙本書轉製成電子書後販售給圖書館的倍率。目前市面上的電子書涵蓋多元，有學術用書、大眾用書及兒童書等不同屬性的電子書，也有新書與舊書的差異。和以往紙本圖書的定價模式接近，電子書的價格也會因其屬性不同而異。譬如平台商就提到他們取得出版社的電子書授權後，會判斷該書類別、年份及獨特性，訂定電子書價格。

（二）圖書館依中文電子書受歡迎的程度決定複本數

「複本數」意指圖書館欲購買超過兩本以上的數量。圖書館在挑選書單時會依據書籍的熱門程度決定複本數量，而採購後則會依該書被使用的程度高低考慮複本書的追加數量。通常圖書館第一次購買電子書，或者經費有限的情況下，會以擴充書的種類為優先考量，對複本數的需求相對較少。

（三）廠商依電子書版本（公播版或公閱版）決定倍率

廠商針對電子書版本計價倍率之決定多參照公播版本之價格。國外廠商銷售西文電子書給圖書館之公播版或公閱版本的價格約為紙本書的 1.5 到 1.8 倍。同樣的，國內廠商販售給圖書館的中文電子書依公播版計價，而以書籍定價加乘倍數作為販售給圖書館的售價，公播版的價格通常較個人版本高出許多。

（四）廠商服務層次

目前圖書館在電子書採購與相關技術發展方面，除仰賴廠商資料庫或透過平台取得對方電子書的模式以外，已逐漸有圖書館自建電子書平台或由廠商提供的圖書館專用平台提供服務。基於圖書館所提出的讀者需求，廠商作出對應的處理，而這方面亦列入計價的考量。平台廠商提閱讀電子書的服務方式涵蓋：(1) 圖書館

讀者藉由廠商平台線上閱讀電子書；(2) 讀者安裝軟體進行離線閱讀，以及 (3) 讀者到圖書館電子書平台線上或離線閱讀，廠商依其提供給圖書館的服務內容而分別計價。

廠商除了發展出不同層次的服務以因應圖書館需求外，另一方面基於圖書館通常採取買斷方式採購電子書的考量，為免這些客製服務對於出版社或經銷商造成龐大的成本支出，廠商會亦將圖書館所要求的轉檔、OPAC 建檔，以及載體應用等服務也列入計價考量。廠商提出圖書館對於服務包括：給予更多檔案格式、協助 OPAC、CMARC、MARC21 建檔、提供更多載體使用等，進階或更高層次的服務應含在計價模式裡。

(五) 電子書成本及交易數量

對廠商而言，成本之考量很重要，廠商必須有利潤才能維持營運，永續服務圖書館。製作電子書的過程中所產生的成本，因廠商類型的不同而有所差異。平台商成本主要涵蓋平台所需的建置及維護、給付給出版社或作者的權利金、過程中因應載體的變化所投入的金額，以及取得出版社電子書後販售給圖書館前所必經的加值。此外，出版商的成本結構主要在付給作者的版稅及出版成本。出版商產製電子書的過程中多仰賴人力，而這些人力支出都必須在電子書出版前支付所需費用，包括作家的版稅，以及打字編輯等製作的人力成本。另外電子書若需要圖案、影片、聲音或動畫等多媒體效果時，出版社更必須自製或透過外包，這些製作成本是過去紙本圖書所沒有的。這些因產製過程產生的成本都是廠商定價的基準。

對廠商而言，成本為電子書定價的重要依據；然而對圖書館而言，有限預算內購買預定的數量才是關鍵。多數公共圖書館之總館負責所有分館採購之業務，透過總館相關人員統一或分次集中採購，談判時就有折價或議價的空間。相形之下，單獨採購的圖書館其價格就比其他聯合採購的圖書館來得高，談判空間較小。而無論是圖書館因需求而大量採購，或是刻意採取共享資源方式都會降低電子書單價，影響電子書價格。

1. 預算與費用相關問題與因應

目前中文電子書之採購概分為租賃或買斷兩種方式，圖書館可依需求選擇購買，購買後廠商也會配合圖書館規定辦理會計作業。然而，實際上廠商進行報價

等相關流程時，圖書館因會計科目編列衍生相關的問題。而後續維護費用的支付的問題，也是圖書館與廠商所必須面對與協商之議題，以下分別將這些重點加以分析。

2. 圖書館會計科目編列之問題

依行政院主計處訂定之「各類歲入、歲出預算經常、資本門劃分標準」辦理，物品的性質區分為經常門及資本門兩大類，經常性的業務支出為經常門，而購置儀器設備等資產則為資本門，作業上都必須登錄財產。目前圖書館購買電子書的經費來源涵蓋資本門與經常門兩種，若以圖書購書經費等科目編列支出則為資本門，以資料資源的經費支出則為經常門。

由於電子書屬於無形的電子資源，圖書館以圖書購書經費購買電子書後，並不能將電子書以實體紙本圖書編列方式而入資產，早期圖書館在廠商報價或議價階段時，亦面臨這類的問題。不過近期國內電子書廠商參考國外作法，採取給予光碟片登錄財產的作法，以作為因應之道。

3. 圖書館難以支付維護費

開放系統讀者使用之的電子書系統，必須透過定期的維護以確保服務，而依規定圖書館若以資料資源的經費支出而購置電子書，應列為經常門科目予以採購與核銷。維護費雖屬於經常性業務支出，但實際作業時，圖書館經常面臨主管機關刪除經常門科目的情況，經常門科目的經費短缺狀況，致使圖書館難以接受廠商額外收取電子書維護費之提議。

除會計科目影響維護費用之申請外，圖書館對於廠商所提維護費用的合理性也存有疑慮。例如：有圖書館提及廠商在銷售的初始，為求順利成交交易，一開始會免費為圖書館進行平台維護，但到了續約洽談價格時，卻會以電子書未達基本購買量而要求圖書館支付平台建置費。

4. 多數廠商堅持收取維護費（或連線費）

對於收取維護費與否的問題，多數廠商堅持收取的立場與圖書館截然不同。基於成本與永久使用的考量，平台廠商都表示收取維護費用的必要性。對廠商而言，他們認為一開始因保固服務或推廣行銷需要，廠商通常會選擇自行吸收成本免費服務維護圖書館的電子書平台。然而就經營角度來看，維護支出仍佔營運成本相當比例，未來若要長久經營，廠商認為確有必要向圖書館收取維護費用。目

前廠商對於維護費用收取問題，多透過不斷與圖書館溝通，建立維護費用的觀念等相關措施以因應。

5. 圖書館與廠商對電子書價位偏高各有見解

就市場經濟運作而言，電子書的計價始終要回歸到成本概念，廠商有所獲利之後，才能長久經營，繼續提供圖書館電子書產品及服務。許多廠商表示目前中文電子書產業環境多變，產業還處於投資階段尚未獲利。而電子書背後的製作成本包括有：權利金、製作、整理資料、研發成本等，許多成本項目並未反映到銷售給圖書館的電子書價格中，更遑論為圖書館建置一座資料庫平台需要不少資金。

國內電子書產業正值起步階段，而圖書館對電子書採購採取買斷方式，使得廠商在定價策略上必須多方考量。根據圖書館反應：目前市面上販售給圖書館的中文電子書價格普遍偏高，跟實體紙本書的價差甚至高達十倍。圖書館認為電子書售價偏高情況會影響成交意願。此外，各家廠商因產品及服務的差異，所提報的電子書價格相當多樣，廠商間價格基準不一，亦會影響圖書館的議價空間。

市場淘汰機制及成熟的商業模式，可紓緩電子書價高情況，讓電子書價格趨於穩定。例如平台廠商就指出，他們會衡量市場競爭狀況，協同出版社壓低價格或推出優惠方案，藉由種種彈性的措施以促進交易的達成。平台商一方面與出版商共商促銷方案，一方面也與圖書館溝通書籍本身品質的優勢，雙管齊下，以促使電子書的價格能回歸合理及穩定。針對圖書館低價購買電子書的需求，廠商多反映必須仰賴市場運作，待商業模式穩定後，價格才有更大的調整空間。面對電子書遠高於紙本書售價的現況，目前圖書館與廠商雖還沒發展出雙方能接受的模式，但彼此的溝通與談判空間始終不間斷。

陸、公共圖書館與產業對中文電子書的未來規劃

台灣公共圖書館推出電子書服務近十年的時間，而國內相關中文電子書之內容產業在近幾年也開始受到重視。隨著圖書館陸續購置中文電子書情況增加，以及讀者需求明顯提升，中文電子書已成為國內圖書館數位化的重要課題，供應圖書館所需要的電子書產品亦成為產業的當務之急。本研究亦針對圖書館採購中文電子書與產業之供貨作業之未來規劃加以分析：

一、圖書館經費及採購上之調整

國內公共圖書館有感於讀者需求及產業發展，不斷提昇中文電子書的收藏數量與品質，對於採購中文電子書累積相當經驗與看法。圖書館購買中文電子書多年，與產業間的聯繫甚為密切，對於產業的發展同樣關注。

二、提升且穩定中文電子書經費之編列

對圖書館而言，穩定編列預算或調高電子書在經費中的比例等作法，可具體增加中文電子書的數量，有助圖書館在收藏中文電子書上的長遠發展。過去幾年含中文電子書在內的電子資源佔一般圖書館購書經費的比例有限。近兩年起因市場活絡、館藏發展及讀者需求增加，電子書佔圖書經費總額的比例逐年提升。多數圖書館指出館方在經費編列上確有提升的趨勢，未來可將中文電子書列為每年固定採購的項目，並提高採購經費佔總購書經費百分比。

三、增購適用於一般成人閱讀之中文電子書

基於讀者需求與館方政策，未來採購方向應持續以符合館藏發展政策及公共圖書館館藏特色為方向，並於功能上延續館外及永久使用的要求外，許多圖書館表示未來將增購適合成年人閱讀的中文電子書。例如有圖書館就指出：過去幾年公共圖書館以採購英文兒童電子書居多，一般成人看的中文電子書明顯較少，特別是休閒及暢銷書等。近年來，廠商提供適合成人閱讀的電子書也有增加的趨勢，為符合讀者需求及館方的館藏發展方向，添購一般民眾的中文電子書成為圖書館未來收藏重點之一。

（一）期待產業整合以提供更即時、熱門且價位合理的中文電子書

過去廠商所能提供的中文電子書數量有限，無法滿足圖書館需要，加上電子書系統或格式等問題，這些問題都與產業本身經營體質息息相關。為因應這些問題的產生，提升電子書生產品質，產業必須整合上下游產業資源，尋求技術之突破，以具體改善各家平台及電子書產品格式紛雜等問題。除了整合產業資源、健全廠商的經營體質外，亦可重塑電子書的市場版圖趨於正常密度，促進產業利潤，進而提供圖書館更優質且價位合理的電子書產品。

在與產業的配合上，圖書館期待產業提供更多、更好、更即時、熱門且價位

合理的電子書資源，以平衡讀者、館方及產業三方之需求。圖書館經費之編列一方面需正視讀者需求，另一方面亦須尋求價位合理的電子書，以利採購決策之訂定。回歸到中文電子書的供貨與需求的基本面上，才能滿足讀者對電子書的期待。藉此，才能提升圖書館在採購電子書作業上的經濟效益，同時讓產業獲取利潤永續發展。

（二）產業提供更開放之授權並兼顧拓展 B2C 市場

市場的成形不僅仰賴客戶對於產品的需求，也取決於供應端的生產規模。國內中文電子書產業歷經幾年的市場淘汰，目前與圖書館配合的供應商多為知名企業。中文電子書產業秉持的經營策略，特別是對未來的規劃與看法，攸關公共圖書館採購中文電子書之發展。

（三）期待出版社調整觀點開放授權

經銷商或平台廠商都具體反應其對出版社的期望。出版社對電子書市場的疑慮，導致上下游供應鏈出現斷層，市場供貨量不足。居於上游產業的出版社如能調整市場觀點，適度開放授權，下游的平台商及經銷商才能取得更新更多的電子書。電子書的數量及品質上滿足市場之需求後，產業才有利潤可言。此外，紙本書退書率居高不下，平台商亦建議傳統圖書出版社必須轉型、接受電子書市場。

（四）整合上下游產業

國內平台商在產業結構中日趨重要，整體市場的經營必須仰賴平台廠商的整合。廠商認為台灣中小出版社居多，需要平台廠商發揮整合的功能，促使市場有效運作。例如：平台商在產業鏈的角色中可為「資料中心」（Data center）的角色，與許多相關產業或異業結合，藉由通力合作的方式，統一電子書的形式與加密技術之開發等，有效串聯上下游廠商合力拓展市場。

（五）回歸市場機制共創商業模式

針對中文電子書產業，出版社跟平台廠商都強調回歸市場機制的重要，健全的市場機制，企業才能有獲利，以及長久經營的機會。廠商認為產業必須有利可圖，才能給予圖書館更大的服務空間，例如就列印及下載等服務的提供，廠商必須考量該服務所能帶來的利益，及其利潤回收週轉的速度。廠商強調回歸市場以獲取利潤外，亦對產業間共創商業模式提出看法。他們相信台灣在中文電子書內容上深具實力，只要產業間同心協力去統整法令、推廣市場相關的問題，共同解

決，則能開創更多服務資源，進而產生成熟的商業模式，去除過去摸索產製流程的不確定感、標準與規格等問題。

（六）跨足 B2C 市場拓展客群

對廠商而言，市場變化莫測，掌握市場脈動相當重要。電子書因服務對象的不同而區隔 B2B（Business to Business，以下簡稱 B2B）與 B2C（Business to Customer，以下簡稱 B2C）市場。近兩年台灣正值中文電子書發展的初期，廠商除努力提供圖書館電子書產品外，也開始跨足 B2C 市場。對此，有廠商就以 Apple 或 Google 業者為例，指出這兩大業者藉由整合資源且不斷創新服務，一樣能在 B2B 以外開發出不一樣的市場。對資金或經營實力雄厚的企業而言，跨市場經營並不困難，更何況多角化經營市場，還可降低企業的營運風險，增加營收。藉由 B2C 以帶動 B2B 及整體的中文電子書市場，已成為多數廠商著手或開始規劃的重點項目。

柒、結語

國內圖書館的服務應重視電子資源的選擇、採購等作業，公共圖書館的數位化將是趨勢（曾淑賢，2006）。目前公共圖書館徵集電子書的管道中，最大宗來源是與電子書之廠商透過合約購買，而中文電子書的產業發展未明，圖書館在中文電子書的採購確有難處。本文透過深入訪談圖書館館員及產業相關代表，針對公共圖書館採購中文電子書之現況，歸納出以下分析結果：

- 一、公共圖書館融合紙本與電子資源為中文電子書的選擇標準。
- 二、公共圖書館期望產業能提供更多更優質的中文電子書。
- 三、公共圖書館採購程序仍須依循政府採購相關規定。
- 四、圖書館與廠商共同擬定契約項目但在永久使用上仍有爭議。
- 五、圖書館與廠商對價時考量電子書型態、服務層次、成本及交易量。
- 六、圖書館與廠商對價時面臨會計科目、維護費及定價基準問題。
- 七、圖書館與廠商對中文電子書採購作業之發展審慎樂觀。

綜合研究之分析與論述，產業發展不易及計價模式未明影響圖書館採購。而公共圖書館採購電子書過程必須因應中文電子書授權以及供貨量不足等問題。圖書館秉持多年採購西文電子書的經驗基礎，必須持續對中文電子書的採購作業提

出措施改善，以及因應對策。而中文電子書產業正值發展之初步階段，圖書館徵集電子書作業與政策上仍有相當的努力空間；相關中文電子書採購的分析，特別是採購問題及其因應對策，有待未來研究進一步深入探索。本文僅針對國內圖書館及相關產業合作，分析圖書館在採購中文電子書現況、問題對策及未來規劃等議題，期許提供國內圖書館採購中文電子書之參考。

參考書目

1. 王美玉 (2001)。談電子書對公共圖書館的影響。*書苑季刊*，47，1-6。
2. 林瑞雯、宋棋超 (2007)。公共圖書館之組織定位與經費編列：從圖書館改制文化服務所事件談起。*臺灣圖書館管理季刊*，3(3)，17-30。
3. 邱炯友、鍾勝仲 (2001)。圖書館之網路全文電子書使用授權與管理。*e 日千里的電子書研討會論文集*。新北市：淡江大學圖書館，73-94。
4. 范豪英 (2005)。TEBNET 電子書合作館藏成果初探。*國家圖書館館刊*，94(1)，11-32。
5. 政府採購法施行細則 (1999)。取自 http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/All_Law/3/3-36.html。
6. 政府採購法施行細則 (2012 修訂)。取自 http://www.pcc.gov.tw/pccap2/BIZSfront/MenuContent.do?site=002&bid=BIZS_C00007162。
7. 行政院公共工程委員會採購契約範本 (2012 修訂)。取自 http://dsland.gov.tw/html/main15_infor.asp?kindsn=I08&id=00049。
8. 國家圖書館 (2002)。*國家圖書館館藏發展政策*。臺北市：國家圖書館。
9. 國家圖書館 (2009)。*國家圖書館 2009 至 2012 中程發展政策計畫*。臺北市：國家圖書館。
10. 陳雪華、林維萱 (2008)。數位出版產業之構面研究：臺北市立圖書館電子書館藏使用分析及館藏發展探討。*數位出版產業之構面研究*，3(1)，1-26。
11. 章忠信 (2011)。電子書之智慧財產權議題。*研考雙月刊*，35(1)，66-76。
12. 曾淑賢 (2006)。臺北市立圖書館電子書館藏使用分析及館藏發展探討。*台北市立圖書館館訊*，23(3)，87-104。
13. 華藝數位股份有限公司 (2011)。Airiti books 華文電子書服務平台：2010 年銷

售報告說明。2011 年 6 月 29 日。

取自 <http://airitiblog.wordpress.com/2011/02/21/airiti-books>。

14. 閔國棋 (2005)。圖書館中文圖書採購與共同供應契約之探析。《教育資料與圖書館學》，42(4)，545-567。
15. 劉採琮 (2010)。數位接軌—閱讀續航：電子書推廣經驗分享。2011 年 7 月 4 日。
取自 <http://ir.lib.cyut.edu.tw:8080/bitstream/310901800/8937/1/32.pdf>。
16. 鄭吉男 (1988)。《公共圖書館的經營管理》。臺北市：文史哲。
17. 鄭呈皇 (2009)。電子書大商機。《商業周刊》，1135，98-104。
18. 賴忠勤 (2010)。公共圖書館共用數位資源管理應用模式探討。《圖書與資訊學刊》，2(2)，47-59。
19. Davis, D. M., (2010). *Public Libraries*. Retrieved from http://vnweb.hwwilsonweb.com/hww/results/getResults.jhtml?_DARGS=/hww/results/results_common.jhtml.35
20. Dunham, Barbara S., and Trisha L. Davis. (2009). "Literature of Acquisitions in Review, 2004-7." *Library Resources & Technical Services*, 53(4), 231-242.
21. Fishman, R. (2005). Signs of life for E-books in 2004. *Publishers Weekly*, 252(3), 16.
22. ICOLC. (2004). *International Coalition of Library Consortia*. Retrieved from <http://www.library.yale.edu/consortia/2004currentpractices.htm>
23. The Publishers Association. (2011). *The Publishers Association reports accelerated growth in digital book sales*. Retrieved from http://www.publishers.org.uk/intl/cms/s/8c9fbc70-9d9f-11e0-9a70-00144feabdc0,Authorised=false.html?_i_location=http%3A%2F%2Fwww.ft.com%2Fcms%2Fs%2F0%2F8c9fbc70-9d9f-11e0-9a70-00144feabdc0.html&_i_referer=#axzz1Qd1JQGJL
24. Warrell, H., & Johnson A. E. (2011). *Financial Time*. Retrieved from http://www.ft.com/intl/cms/s/8c9fbc70-9d9f-11e0-9a70-00144feabdc0,Authorised=false.html?_i_location=http%3A%2F%2Fwww.ft.com%2Fcms%2Fs%2F0%2F8c9fbc70-9d9f-11e0-9a70-00144feabdc0.html&_i_referer=#axzz1Qd1JQGJL

新書介紹

New Acquisition

任秀貞、謝欣樺

Hsiu-Chen Jen, Hsing-Hua Hsieh

臺北市立圖書館採編課

Librarians, Acquisition & Cataloging Section

Taipei Public Library

書名：MIT 的魔法師和學徒們：他們在麻省理工媒體實驗室製造好奇與未來

編著者：摩斯 (Moss, Frank) 著；齊若蘭譯

版本項：初版

出版項：臺北市：遠流，2012

面數高廣：280 面；21 公分

叢書名：實戰智慧；406

價格等：9789573271079 (平裝)：NT\$360

分類號：525.852



內容簡介

美國麻省理工學院媒體實驗室 (MIT Media Lab) 是個顛覆傳統的實驗室，在這個魔法實驗室裡，研究人員像是魔法師般創造驚奇：讓斷腿的人可以跑步登山，讓自閉症患者能夠解讀他人臉部表情，讓汽車在城市裡可以摺疊，讓你把手掌當做電話按鍵操作。這裡是全世界頂尖好手大展身手的地方！

作者法蘭克·摩斯在 2006 年到 2011 年被延攬到麻省理工學院主持媒體實驗室，因此撰寫本書，描述麻省理工學院的師生如何研發出改變我們生活的創新科技。本書為媒體實驗室眾多發明家教授與學生的故事集，從幕後探索他們發明與創新的神奇過程。

書中每一章大致包含三段關於發明家和發明的故事，共同說明某個特殊主題。第一章到第四章的主題涵蓋了媒體實驗室獨特的創新方式和其背後的基本原則；第五章到第八章討論媒體實驗室今天開發的科技，會如何改變我們的生活與改變未來的社會和企業。

這是一本十分有趣的書，一個接著一個探險故事，是智力、創新和發明的華麗探險，充分反映 MIT 媒體實驗室跨領域人才對於自己的專業與特質深刻的自信，不管懂不懂都保有一種自在與誠實。研究者對所研究題目充滿熱情，對人、對社會由衷的關懷，每個人自然且隨時隨地與不同專長的同儕交鋒合作，打破學門界線，這種珍貴的文化與創新思維，值得我們欣賞、品味及閱讀。

書 名：健康是曬出來的：維他命 D 之父的養生報告
編 著 者：麥克·哈立克 (Michael F. Holick) 作；陳志民譯
版 本 項：初版
出 版 項：臺北市：時報文化，2013
面數高廣：319 面：圖，表；23 公分
叢 書 名：科學人文叢書；CKB0046
價 格 等：9789571357423 (平裝)：NT\$360
分 類 號：399.64



內容簡介

「如果要提供一個祕方，適用於預防以及治療諸多病症，像是心臟病、一般癌症、中風、從結核病到流感之類的傳染病、第一型及第二型糖尿病、失智症、憂鬱症、失眠、肌肉無力、關節疼痛、纖維肌痛症、骨性關節炎、類風濕關節炎、骨質疏鬆症、牛皮癬、多發性硬化症，以及高血壓等，這個祕方就是：維他命 D。」作者哈立克博士如是說。

哈立克博士是維他命 D 的權威，投入三十年致力研究陽光與人體之間的關係，提倡維他命 D 養生之道，結合飲食、補充劑、以及正確日光浴。藉由適量地曝曬陽光，在人體合成維他命 D，啟動健康身心所必需的荷爾蒙，不僅免費，也無副作用，幫助你遠離大多數的身心病痛。

本書說明維他命 D 對我們的生活有多麼重要，並且激勵你採取行動，感受充足的維他命 D 對健康所能帶來的好處。維他命 D 的功能並非只限強健骨骼和牙齒，而且僅從食物及綜合維他命補充劑中，也無法得到足夠的維他命 D，曬太陽才是我們最佳的維他命 D 來源。哈立克博士顛覆了時下注重防曬的觀念，主張依照個人皮膚體質來正確曝曬陽光，並不會增加皮膚癌或提早老化的風險。為了防曬導而致缺乏維他命 D，不只與骨骼發展有關，也與眾多疾病密不可分。

本書是一本維護健康的實用指南，哈立克博士致力於教導人們實踐整合醫學的原則，用生活方式來預防疾病，讓我們走出戶外，享受陽光，這是最自然而且有效的保養之道，也是打好身心幸福的健康基礎。

書名：Formosa 海.平.面.下：浮潛台灣婆婆之洋，美麗之島

編著者：陳楊文著

版本項：初版

出版項：臺北市：日月文化發行；2013

面數高廣：282面：彩圖；23公分

叢書名：綠生活；31

價格等：9789862483190(平裝)：NT\$420

分類號：366.989



內容簡介

身為一個美麗藍色星球的居民，我們是如此有幸地可以佇立在海邊觀望無涯大海的美麗景色，我們腳下所踏的土地，是一座四周環海的島嶼，你可曾好奇潮來潮往的海底世界，有什麼樣不同於陸地的綺麗景像？

本書從人與海談起，介紹我們的島嶼—臺灣周遭所見到的海洋生物、海中生態，由海陸文明之爭到暖化議題，從陸地到海洋，進入一個更大、更嶄新的世界。

作者陳楊文投注二十年的心力，關心海洋議題，記錄這些幾乎近在眼前卻鮮少人關注的海平面下，帶你從遠古汪洋誕生、海岸演化想起，看看海洋如何與我們的生活產生關聯和互動；接著近距離接觸海洋生態、進入海體，傾聽浪潮樂章，體驗海味，深入認識各類海中生物的習性與姿態，以生動且饒富趣味的筆調敘述綠蠵龜與海蛇、水母、鯨鯊、寄居蟹、石珊瑚、海參、龍蝦、海葵、小海怪、獅子魚、礁魚等，此外，嚴選十處淺海生態觀察點，包括北臺灣的馬崗、香蘭，北臺海灣的澳底，北海岸的外木山、龜吼，東部的石梯坪、三仙台基羣，恆春半島西南側的萬里桐、白砂，南台海灣的雷打石、眺石等，讓你進行實地的海洋觀察與互動。

這是第一本以海洋觀點，記錄臺灣島沿海生態與其變遷，也是第一本以文學筆調撰寫臺灣海洋的豐富典藏，由上萬張的照片嚴選出的精彩影像，捕捉海中生物的萬千姿態，媲美生態經典卡森海洋三部曲。十處最佳海中生態與旅遊導覽，帶你親子共遊，是本值得收藏的臺灣海洋生態圖文書。

題 名：不花錢過生活 [錄影資料]

資料類型：數位影音光碟 (DVD)

出 版 項：臺北市：天馬行空數位；2013？

面數高廣：1 張 DVD：有聲，彩色；4 3/4 吋

英文題名：Living without Money

一 般 註：德語、英語、義大利語發音，繁體中文英文字幕

一 般 註：普遍級影片

分 類 號：987.816824



內容簡介

生活在這社會上，大家都習慣以金錢去衡量人們的一切，比如說住著怎樣的房子，開什麼樣的車，穿什麼牌的服飾。當對方是豪宅名車，大家均會投以羨慕的眼光，恨不得那個人就是自己。的確生活在世上，買屋住屋要錢，日常生活電費要錢，網路要錢，三餐吃飯要錢，搭車也要錢。在這用金錢堆砌出來的世界中，應該沒有人生活不需要用錢吧？但這世上有人確可以過著不花錢的生活，就是本片的主角海德瑪莉·史懷莫 (Heidemarie Schwermer)。

在 1996 年時，海德瑪莉·史懷莫決定從此再也不要使用金錢，於是他送走所有家當和退休金，連房子都捨棄，只留下一只裝著衣服的皮箱。海德瑪莉如何生活呢？她尋求可提供免費食物的店家或市集，例如免費拿取他們將要丟棄並未損壞的食物；也靠著以物易物，如用勞力提供商店或住家清潔整理以換取食物和生活；除此之外，藉著人與人間的互助及分享，也是他的生活方式之一，海德瑪莉這 14 年來都過著這樣的生活。

海德瑪莉過這種生活其實也遭受到各種批評：贊同理念的人認為，生活中沒有金錢是好事，人們應該過著這種互助分享的簡單生活；反對的人覺得，海德瑪莉不靠金錢但確依賴著他人生活是很不負責任的。藉著本片的紀錄，我們瞭解海德瑪莉所帶來的快樂，也可讓我們再次檢視金錢在我們生活中所代表的意義。

題 名：呼吸的風險 PM2.5[錄影資料]

資料類型：數位影音光碟 (DVD)

出 版 項：臺北市：公共電視文化事業基金會發行，
2012

面數高廣：1 張 DVD：有聲，彩色；4 3/4 吋

一 般 註：國語發音，繁體中文字幕

一 般 註：普遍級影片

分 類 號：733 8413



內容簡介

近年來，由於對環保議題的重視與對環保相關知識的累積與進步，對於生活周邊會影響環境或危害健康的情況，都相當注意。PM2.5 也因此受到大家的注意。

什麼是 PM2.5 呢？在環保署網站的說明中是細懸浮微粒，係指懸浮在空氣中氣動粒徑小於 2.5 微米以下的粒子。PM2.5 來源可分為自然界產出及人類行為產出等二種。自然界產生源包含火山爆發、地殼岩石等，人類行為則以燃燒為主，如石化燃料及工業排放、移動源廢氣等燃燒行為。PM2.5 包含許多化學性物質，其中經光化反應後，常見形成組成有原生性有機碳、衍生性有機碳、元素碳、硫酸鹽、硝酸鹽、及其他離子性物質，反應生成機制相當複雜。其實人體中有些機制可抵擋這些懸浮粒子進入體內，但 PM2.5 這種懸浮粒子太小，鼻腔中的鼻毛無法擋住，因此這懸浮粒子可隨呼吸進入體內，吸入肺裡會隨著血液竄流全身，若懸浮粒子其中有重金屬等污染物，血液會將其帶往全身，因而影響身體健康。

一般我們覺的天空灰濛濛時大概是天氣不好，有雲霧產生而遮敝視野，但其實有可能是工業文明空氣污染造成我們環境的改變，此外生活周遭還有太多的 PM2.5 來源，除了汽機車、二手菸、傳統習俗的拜拜、燒紙錢等，煙火秀、鋒炮秀，也會導致下風處汙染瞬間飆高。工商業的成長與企業的獲利，若需要由民眾的健康來換取，是值得商榷的。

題 名：寵物當家：雅夫愛相隨[錄影資料]

資料類型：數位影音光碟(DVD)

出版項：臺北市：采昌國際多媒體發行,2007

面數高廣：DVD：有聲，彩色；4 3/4 吋

日文題名：LOVE まさお君が行く！

一般註：日語發音，中文字幕

一般註：普遍級影片

分類號：987.83 4824



內容簡介

雅夫這隻拉不拉多犬在臺灣應該算是無人不知，無人不曉。在有線電視的播映下，我們隨著雅夫及主持人松本，一同旅行過日本的許多地方，也曾來過臺灣旅行。這一人一犬他們是如何組成的呢？

話說電視臺為即將開播新的寵物節目徵選，默默無名的搞笑藝人松本，和毫無才藝、食量超大的拉布拉多犬「雅夫」被選中成為搭檔。毫無默契的兩「人」，一個拼命搞笑表演爭取曝光機會；一個演出不受控制，要不四處亂竄，要不就不動如山，每每都差點搞砸節目。因此在節目剛開始製作時，他們總是面對觀眾冷淡的反應和劇組人員的責罵。

不過觀眾給予溫暖的回應，也成為劇組的動力，而這對人犬夥伴也同心協力一起持續努力，並獲得更多觀眾的喜愛和肯定。但是這時雅夫的健康突然出現狀況。

寵物一直陪伴在人們的身邊，分享主人的喜怒哀樂，看著電視的我們，應該都會覺的雅夫就像自己的寵物一般，是生活的一部分。在電影中，松本本尊也有出現喔！大家可以找一找他出現在哪一幕？

臺北市立圖書館大事記

(102 年 4 月至 102 年 6 月)

Chronicle of the Taipei Public Library

編輯委員會

Editor Board

102.04.01 推廣課辦理英語志工招募，共 192 人報名，92 人參加面試，錄取 51 人，計 43 人完成培訓。(102.04.01-21、05.04-06.02)

推廣課辦理義務林老師說故事志工招募，共 250 人報名，120 人參加面試，錄取 65 人，計 61 人完成培訓。(102.04.01-21、05.04-26)

推廣課辦理私立大同大學通識教育中心參訪西門智慧圖書館，計 50 人參加。

總館小小世界辦理「一起來看書和卡通」每月選書專區活動，計 2,301 人次參加。(102.04.01-30)

總館兒童室辦理「男女大不同」圖書展，計 5,523 人次參加。(102.04.01-05.30)

推廣課辦理「豐子愷兒童圖畫書」圖書展，計 4,045 人次參加。(102.04.01-20)

人事室辦理西湖分館郭主任玲慈平調三興分館；內湖分館謝主任宜玟平調西湖分館；民生分館莊主任怡琴平調內湖分館；士林分館郭主任斌達平調民生分館；延平分館陳主任建德平調士林分館；王貫英先生紀念圖書館彭主任武煥平調延平分館；大直分館李主任少維平調王貫英先生紀念圖書館；道藩分館成主任騰發平調大直分館；力行分館林主任幸珠平調道藩分館；採編課姜課長民平調力行分館；啟明分館廖主任美宏平調採編課；大安分館廖主任木川平調東園分館；文山分館羅主任素貞平調大安分館；葫蘆堵分館高主任佳稜平調文山分館；稻

香分館何課員健豪調陞啟明分館主任；道藩分館課員覃德田調陞葫蘆堵分館主任。

諮詢服務課辦理「節能減碳愛地球」熱門主題書展，計 265 人次參加。
(102.04.01-30)

力行分館辦理「TAIWAN 好棒・棒球」主題書展，計 302 人次參加。
(102.04.01-30)

三民分館與中華藝文交流協會合辦「程梅香『繁花禽鳥』、『童心、童玩、童趣』」活動，計 30 人次參加。(102.04.01、04.02)

三民分館辦理「米開朗基羅 - 文藝復興巨匠再現」館藏特色主題書展，計 180 人次參加。(102.04.01-15)

士林分館舉辦「基金理財私房學」財經主題書展，計 671 人次參加。
(102.04.01-05.14)

士林分館舉辦「風水大關係」成人好書展覽，計 458 人次參加。
(102.04.01-30)

士林分館舉辦「醫藥衛生學群」大學 18 學群課外閱讀精選，計 458 人次參加。(102.04.01-30)

士林分館舉辦「自助借書真便利，好禮跟著來」自助借書機推廣活動，計 2,528 人次參加。(102.04.01-06.30)

大同分館辦理「春季樂學趣—上課・辦證・歡樂抽」活動，共計 62 人次參加。(102.04.01-06.30)

大同分館大同區樂齡學習辦理「家有一老，如有一寶」主題書展，計 480 人次參加。(102.04.01-30)

大安分館舉辦「愛閱自助摸彩樂」自助借書摸彩活動，計 677 人次參加。(102.04.01-06.30)

大安分館舉辦「少年 R 的閱讀挑戰」青少年讀者閱讀活動，計 46 人參加。(102.04.01-06.30)

大安分館舉辦「成功的人生」成人主題書展，計 1,023 人次參加。
(102.04.01-06.30)

六合分館辦理「青少年『作伙』來辦證—青少年辦證贈好禮」活動，計 41 人參加。(102.04.01-06.30)

天母分館辦理「Young Adult's 青少年閱讀俱樂部：主題書展及集十行樂」系列活動，共計 1,800 人次參加。(102.04.01-06.30)

王貫英先生紀念圖書館辦理「西班牙、義大利」館藏特色書展，計 1,323 人次參加。(102.04.01-06.30)

王貫英先生紀念圖書館辦理「學會理財享受人生—投資理財」主題書展，計 1,292 人次參加。(102.04.01-06.30)

永建分館辦理「樂齡辦證挑好禮借好書系列活動—樂遊好去處、就該這樣理財、健康飲食有一套」等主題書展，計 1,000 人次參加。(102.04.01-06.30)

石牌分館辦理「電影原著」書展，計 630 人次參加。(102.04.01-21)

吉利分館辦理「慎終追遠孝親」主題書展，計 422 人次參加。(102.04.01-30)

城中分館辦理「金蛇幸會・書香迎」主題書展，計 450 人次參加。(102.04.01-30)

城中分館辦理「金蛇幸會・書香迎」查資料活動，計 50 人參加。(102.04.01-30)

恆安民眾閱覽室辦理「人生下半場」—樂齡主題書展，計 51 人次參加。

景新分館辦理「景新分館自助借書『月月抽、月月送』」活動，計 795 人次參加。(102.04.01-06.30)

萬華分館辦理「閱讀臺北」主題書展，計 102 人次參加(102.04.01-15)

萬華分館辦理自助借閱「館藏特色」圖書送好禮活動，計 67 人參加。(102.04.01-15)

道藩分館辦理「廖之韻：六年級新世代作家的文學觀」。聯合文學系列書展，計 235 人次參加。(102.04.01-30)

龍安民眾閱覽室辦理「精彩書香—母親孕事」主題書展，計 450 人次參加。(102.04.01-30)

龍安民眾閱覽室辦理「金蛇幸會・書香迎」書展，計 250 人次參加。
(102.04.01-30)

龍安民眾閱覽室辦理「金蛇幸會・書香迎」查資料活動，計 23 人參加。
(102.04.01-30)

102.04.02 三民分館辦理「平板電腦基礎班」活動，計 25 人參加。

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「電影欣賞共讀會」活動，共 12 場，
計 189 人次參加。(102.04.02-06.25)

葫蘆堵分館士林區樂齡學習中心辦理「樂齡宣導講座」，共 2 場，計
55 人次參加。(102.04.02、04.26)

102.04.03 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「網路英語讀書會」活動，共 4 場，
計 28 人次參加。(102.04.03-17)

吉利分館辦理「橘子電影院」影片欣賞活動，6 場次，計 86 人參加。
(102.04.03-06.19)

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理春季「活力健康操」課程，由邱柏
豪老師講授，共 8 場，計 242 人次參加。(102.04.03-06.14)

102.04.06 士林分館舉辦「如何規劃退休金」市民生活講座，計 63 人參加。

建成分館辦理「圖書館利用教育課程」，共 3 場，計 28 人參加。
(102.04.06-06.01)

啟明分館與黃英雄老師合辦「用心看電影：為視障朋友重塑電影」活
動，共 23 場，計 911 人次參加。(102.04.06-06.29)

視聽室辦理「繁花錦簇的重唱」古典音樂欣賞講座，由黃志伸老師主
講，計 110 人參加。

102.04.07 三民分館與中華亞細亞藝文交流協會合辦「亞細亞藝文協會會員油畫
作品展」，計 160 人次參加。(102.04.07-21)

建成分館與臺北教育大學合辦「週日 10 點閱讀樂」活動，共 10 場，
計 62 人次參加。(102.04.07-06.09)

道藩分館辦理「排毒飲食及防癌飲食」市民生活講座，由陳慕純醫師
主講，計 43 人參加。

- 102.04.08 諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理春季「基礎電腦班」課程，由張國蘭及陳世輝老師講授，共 12 場，計 380 人次參加。(102.04.08-06.24)
諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理春季「應用日語會話初級」課程，由呂娟華老師講授，共 12 場，計 387 人次參加。(102.04.08-06.24)
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「講座—老人家的心事，遠離代謝症候群」講座，計 51 人參加。
西中分館試營運。
- 102.04.09 諮詢服務課多元文化資料中心與臺北市大安區公所合作辦理「新住民臺語會話 / 歌謠班」，共 10 場，計 83 人次參加。(102.04.09-30)
三民分館辦理「認識電腦基礎班」活動，共 4 場，計 100 人次參加。(102.04.09-30)
中山分館辦理「樂齡『心』鮮人同好會」第二期腦系列，共 4 場，計 37 人次參加。(102.04.09-05.28)
- 102.04.10 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「粉彩研習社」活動，共 3 場，計 23 人參加。(102.04.10-24)
王貫英先生紀念圖書館辦理「木棉花兒童讀書會」，計 44 人參加。(102.04.10-05.29)
悅祺實業股份有限公司計 13 人至北投分館參訪。
松山分館辦理「錫口電影院」活動，共 5 場，計 11 人次參加。(102.04.10-06.26)
- 102.04.11 閱覽典藏課辦理館員教育訓練「預約系統及流通操作說明」，共計 33 人參加。
諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理春季「蔬果養生」課程，由巢佳苓老師講授，共 3 場，計 114 人次參加。(102.04.11-25)
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「三民讀書會」活動，共 8 場，計 86 人次參加。(102.04.11-05.30)
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「易經讀書會」活動，共 9 場，計 264 人次參加。(102.04.11-06.27)

大同分館大同區樂齡學習中心辦理「樂活養生運動研習班」研習活動，共 9 場，計 283 人次參加。（102.04.11-06.28）

天母分館辦理「市民免費上網研習班：網路社群應用入門班」，共 5 場，計 121 人次參加。（102.04.11-05.16）

木柵分館辦理駐館律師諮詢，共 6 場，計 46 人次參加。（102.04.11-06.27）

延平分館辦理「延平分館日文歌謠讀書會第一期」，共 8 場，計 167 人次參加。（102.04.11-06.20）

102.04.12 諮詢服務課辦理館員教育訓練「參考服務講習暨諮詢業務作業說明」，計 17 人參加。

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理春季「春暖花開國畫班」課程，由楊秀櫻老師講授，共 6 場，計 78 人次參加。（102.04.12-05.17）

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「反毒、愛滋病防治宣導」講座，計 11 人參加。

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「素描研習會」活動，計 12 人參加。
士林分館舉辦「八芝蘭愛閱交響樂」閱讀推廣講座，共 3 場，計 1,186 人次參加。（102.04.12-06.10）

天母分館辦理「電腦練習班：輕鬆學電腦，上網好 Easy」活動，共 12 場，計 243 人次參加。（102.04.12-06.28）

景新分館文山區樂齡學習中心辦理「運動養生社」研習課程，共 3 場，計 150 人次參加。（102.04.12、04.19、04.26）

中山分館辦理「2013 關鍵理財讀書會」，共 3 場，計 18 人次參加。（102.04.12-26）

102.04.13 推廣課辦理吳大猷科學沙龍講座「占星學準不準」，計 53 人參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，由吳幸玲老師主講，計 102 人參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由吳幸玲老師主講，計 124 人參加。

諮詢服務課多元文化資料中心與臺北市大安區公所、中國文化大學華語文教學碩士學位學程合作辦理「中文讀寫通」新移民中文班，共 5 場，計 33 人次參加。(102.04.13-05.11)

視聽室辦理「表演藝術同樂會：碧娜鮑許 pina」活動，計 15 人參加。

大安分館舉辦「歡喜四月天」林老師說故事特別活動，計 45 人參加。

中山分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，計 13 人參加。

木柵分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，計 60 人參加。

王貫英先生紀念圖書館辦理「英閱人青少年英文讀書會」，計 28 人參加。(102.04.13-05.18)

永建分館辦理「我如何考上高考—人事行政 / 一般行政」市民生活講座，計 58 人參加。

啟明分館與社團法人台北市視障者家長協會合辦「視障兒童英文才藝課程小班（初階）」活動，共 11 場，計 38 人次參加；「視障兒童英文才藝課程大班（進階）」活動，共 11 場，計 57 人次參加；「視障生珠心算才藝課程」活動，共 11 場，計 89 人次參加；「視障兒童作文班課程（初階）」活動，共 11 場，計 89 人次參加。(101.04.13-06.29)

啟明分館辦理「用心看電影：火戰車」活動，計 68 人次參加。

道藩分館辦理「六年級新世代作家的文學觀」駐館作家講座，由廖之韻小姐主講，計 12 人次參加。

102.04.14 諮詢服務課美國資料中心辦理美籍老師美語說故事活動，共 2 場，計 163 人次參加。(102.04.14、04.28)

文山分館辦理「英語學習研習班」講座，共 6 場，計 100 人次參加。(102.04.14-05.26)

文山分館辦理「英文閱讀會」，共 6 場，計 51 人次參加。(102.04.14-06.23)

松山分館辦理「愛在松山：松山分館公共服務研習營」，計 12 人參加。

- 102.04.15 啟明分館辦理「銀髮料理輕鬆做：均衡營養健康吃」市民生活講座，計 46 人次參加。
舊莊分館與國立臺灣大學科學教育發展中心合作辦理「發明與創造工程」科學到民間系列講座，由國家實驗研究院儀器科技研究中心研究員廖泰杉老師主講，計 40 人參加。三民分館松山區樂齡學習中心辦理「性別平等與家暴防制」講座，計 8 人參加。
西中分館正式營運。
萬芳民眾閱覽室辦理「書解心靈樂忘憂」萬芳民閱心理諮商主題書展，計 287 人次參加。（102.04.15-05.15）
- 102.04.16 推廣課辦理館員教育訓練「推廣業務作業說明」，計 29 人參加。
閱覽典藏課辦理西門智慧圖書館圖書盤點。
三民分館辦理「陶藝舞春風—交趾陶」館藏特色主題書展，計 200 人次參加。（102.04.16-30）
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「退休後的理財 DIY」講座，計 28 人參加。
- 102.04.17 大同分館大同區樂齡學習中心至天母分館辦理「電腦基礎班」研習活動，共 10 場，計 216 人參加。（102.04.16-06.26）
- 102.04.19 諮詢服務課辦理館員教育訓練「參考服務講座：圖書館資源探索服務初探」，計 38 人參加。
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「夫妻財產制之探討」講座，計 20 人參加。
大同分館大同區樂齡學習中心辦理「輕鬆學手語歌」研習活動，共 12 場，計 76 人次參加。（102.04.19-06.28）
- 102.04.20 推廣課辦理「傳遞幸福，快樂閱讀—世界書香日」系列活動，計 4,593 人次參加。（102.04.20-23）
諮詢服務課辦理「知識 e 指通—生活知識家」活動，計 22 人參加。
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「Android 安卓系統平板電腦入門」講座，計 28 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「日本留學經驗談」留學講座，計 52 人參加。

大安分館辦理林老師說故事兒童劇團「我討厭書」，計 79 人參加。

天母分館辦理「市民免費上網研習班：輕鬆學電腦」活動，共 5 場，計 99 人參加。（102.04.20-05.18）

天母分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，計 45 人參加。

文山分館辦理「影像閱讀學作文」講座，共 2 場，計 18 人參加。（102.04.20、06.15）

西湖分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門及培養小小愛書人講座，共 2 場，計 165 人參加。

松山分館辦理「花」卉攝「影」知多少花園導讀會攝影講座，計 7 人參加。

松山分館辦理「『花』卉攝『影』知多少導讀會：小恩的秘密花園」林老師說故事特別活動，計 23 人參加。

景新分館辦理「居家療癒菜園－種菜真簡單」市民生活講座，計 39 人次參加。

102.04.21 推廣課辦理「2012 年度最佳少年兒童讀物暨第 63 梯次好書大家讀」書展，計 47,009 人次參加。（102.04.21-05.31）

視聽室辦理「最後的美麗」電影賞析講座，由黃英雄老師主講，計 170 人參加。

大同分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，共計 71 人參加。

大同分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，共計 55 人參加。

石碑分館辦理「兒童『互動說故事、啟發新知能』活動」，計 45 人參加。

延平分館辦理「大同區的廟宇與神明」館藏特色推廣講座，計 32 人參加。

啟明分館辦理「錄音志工教育訓練」活動，共 3 場，計 231 人參加。（102.04.21-05.05）

景新分館辦理「居家植栽樂趣多」主題書展，計 160 人次參加。
(102.04.21-30)

102.04.22 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「粉彩畫入門班」活動，共 10 場，計 187 人參加。(102.04.22-06.24)

綠建築發展協會計 25 人至北投分館參訪。

景新分館文山區樂齡學習中心辦理「手語帶動唱」研習課程，共 2 場，計 45 人參加。(102.04.22、04.29)

102.04.23 推廣課辦理館員教育訓練「志工業務管理作業說明」，計 32 人參加。
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「鯨騎士導讀」講座，計 57 人參加。
三民分館松山區樂齡學習中心辦理「國畫花鳥入門班」活動，共 9 場，計 126 人次參加。(102.04.23-06.25)

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「電影欣賞共讀會」活動，共 9 場，計 172 人次參加。(102.04.23-06.25)

大同分館大同區樂齡學習中心辦理「年長者交通安全宣導」講座，計 16 人參加。

秘書室辦理 102 年「提升公文品質專業工作坊」，計 63 人參加。

景新分館文山區樂齡學習中心辦理「紙藝千秋」研習課程，共 2 場，計 40 人次參加。(102.04.23、04.30)

景新分館辦理「認識淨化空氣綠植栽，銀髮居家樂趣多」活動，計 119 人次參加。

102.04.24 推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，由葉嘉青老師主講，計 80 人參加。

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「生活美學」講座，計 18 人參加。

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「國畫山水入門班」活動，共 9 場，計 97 人參加。(102.04.24-06.26)

大同分館大同區樂齡學習中心辦理「初級日語班」研習活動，共 11 場，計 397 人參加。(102.04.24-06.28)

102.04.25 總館閱覽典藏課辦理第 1 期教育訓練課程，辦理「閱覽規定及讀者服

務介紹」課程，共計 27 人次參加。

外交部國際傳播組計 20 人至北投分館參訪。

景新分館文山區樂齡學習中心辦理「哈拉英語輕鬆說讀書會」，計 22 人參加。

景新分館辦理「擁抱淚水，迎向陽光」社區影展，計 29 人參加。

- 102.04.26 諮詢服務課美國資料中心辦理「美國國家公園與自然奇景」美國文化講座，計 71 人參加。

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「基礎素描初探班」活動，計 35 人參加。

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「經絡養生運動」活動，計 53 人參加。

西湖分館與文湖國小合辦「文笛起舞相傳湖畔直笛音樂發表會」，計 168 人參加。

松山分館辦理「我向機器人借了一本書」自助借書機推廣活動，計 787 人次參加。（102.04.26-06.30）

景新分館文山區樂齡學習中心辦理「國畫」研習課程，計 14 人參加。

- 102.04.27 推廣課辦理「每月一書：你要如何衡量你的人生」講座，計 200 人參加。
諮詢服務課美國資料中心辦理「世界地球日活動 - 親子環保風箏 DIY」美國文化講座，計 70 人參加。

視聽室辦理「表演藝術同樂會：放牛班的春天」活動，計 35 人參加。

力行分館辦理「吃當季盛產，最好」市民生活講座，由李內村主講，計 29 人參加。

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「Ipad 平板電腦 itunes 的操作與應用」講座，計 30 人參加。

大安分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，計 53 人參加。

西湖分館辦理「聽見波伽利」西湖愛樂賞析講座，由鄭郁卿老師主講，計 68 人參加。

景新分館辦理「科學到民間—蜂鷹看台灣」講座，計 14 人參加。

景新分館辦理「文山社區大學—顏志文老師音樂班」活動，計 33 人參加。

萬華分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」嬰幼兒父母學習講座，計 43 人參加。

舊莊分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，由教育部幼稚園輔導計畫輔導委員陳貞旬老師主講，計 37 人參加。

102.04.28 推廣課辦理林老師說故事團隊「親子園遊會」，計 168 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「如何準備 J.TEST 日語檢定」留學輔導，計 24 人參加。

松山分館辦理「松山之美—彩虹橋與慈祐宮外拍」市民生活講座，計 34 人參加。

道藩分館辦理「文學的異想世界 - 「蜘蛛巢城」及「濃縮人生」電影賞析」，由施伊粧老師導賞影片，共 2 場，計 38 人參加。（102.04.28-06.30）

102.04.30 天母分館辦理 2013 年「天母水道祭：處處水資源，只要共分享：活動攤位展示」系列活動，計 1,200 人次參加。

102.05.01 總館小小世界辦理每月選書每月選書「我的好夢床—精選晚安故事」，共計 2,607 人次參加。（102.05.01-30）

諮詢服務課辦理「手工藝達人」熱門主題書展，共計 236 人次參加。（102.05.01-31）

力行分館辦理「認識地震・災害防護」主題書展，計 368 人參加。（102.05.01-31）

三民分館辦理「陶藝舞春風—交趾陶」館藏特色主題書展，計 210 人次參加。（102.05.01-15）

大同分館辦理「大同樂齡—園藝綠化書展」活動，計 850 人次參加。（102.05.01-06.30）

大安分館舉辦「你有看見老鼠嗎？」兒童主題書展，計 784 人次參加。

(102.05.01-06.30)

AIT Vicky & USA Information Resource Officer 計 2 人至北投分館參訪。
吉利分館辦理「快樂腳之動物來點名」館藏特色書展，計 652 人次參加。(102.05.01-31)

吉利分館辦理「母親節親子教養」主題書展，計 524 人次參加。
(102.05.01-31)

東園分館辦理「氣象繪本」主題書展，計 78 人次參加。(102.05.01-06.30)

東園分館辦理「借書自助摸彩樂」活動，計 582 人參加。(102.05.01-06.30)

長安分館辦理「勞工問題」館藏特色主題書展，計 999 人次參加。
(102.05.01-31)

城中分館辦理「家事錦囊」主題書展活動，計 600 人次參加。
(102.05.01-31)

景新分館辦理「居家植栽樂趣多」主題書展，計 250 人次參加。
(102.05.01-31)

道藩分館辦理「文學妙聽聞—吳妮民等：醫事寫作」系列書展，計 467 人次參加。(102.05.01-06.30)

102.05.03 諮詢服務課美國資料中心辦理「珊瑚礁的庇護所、方舟與大使」美國文化講座，計 49 人參加。

臺灣建築中心計 10 人至北投分館參訪。

102.05.04 諮詢服務課多元文化資料中心與臺北市大安區公所合作辦理「2013 大安走讀文化節」，共 12 場，計 368 人參加。(102.05.04-06.29)

天母分館辦理「家庭教育年，愛閱傳家寶系列活動：手創愛樂園」手作活動，由曾瓊瑩老師主講，計 28 人參加。

文山分館辦理「悠遊 e 樂園—縮短數位落差免費電腦研習班」講座，共 12 場，計 271 人參加。(102.05.04-06.29)

文山分館辦理「『自行車主題書展』、『自行車環島小技巧』」市民

生活講座，計 661 人次參加。（102.05.04-31）

木柵分館辦理「文學中的性別密碼」市民生活講座，由陳怡君老師主講，計 13 人參加。

永建分館辦理「中英雙語說故事—親子串珠我愛您」母親節慶祝活動，計 58 人參加。

- 102.05.05 諮詢服務課美國資料中心辦理美籍老師美語說故事活動，共 2 場，計 196 人參加。（102.05.05、05.12）

中山分館配合館藏特色主題—「企業管理」，播放 2 場影片欣賞，計 3 人參加。（102.05.05-12）

內湖分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門及培養小小愛書人講座各 1 場，由蔡延治老師主講，共計 64 人參加。

延平分館辦理「5 月聰明報稅，整年開運順稅」綜所稅申報講座，計 14 人參加。

城中分館辦理「家政不藏私—廢物利用玩家事」系列講座，計 45 人參加。

萬興分館辦理「生機飲食與癌症」市民生活講座，計 24 人參加。

舊莊分館與國立臺灣大學科學教育發展中心辦理「綠建築與永續城市」科學到民間系列講座，由經濟部推動綠色貿易專案辦公室政策研究組專員宋婉瑜老師主講，計 33 人參加。

- 102.05.06 推廣課委託臺北市政府公務人員訓練處辦理【學校圖書館管理研習班】。

日本神奈川大學南學教授計 2 人至西門智慧圖書館參訪。

綠建築發展協會計 30 人至北投分館參訪。

葫蘆堵分館士林區樂齡學習中心辦理「銀采乍現俱樂部」系列活動，共 38 場，計 1,013 人次參加。（102.05.06-27）

- 102.05.07 推廣課辦理館員教育訓練「社教統計系統作業說明」，計 30 人參加。
三民分館辦理「網路應用基礎班」活動，共 4 場，計 100 人次參加。

(102.05.07-28)

大同分館大同區樂齡學習中心至天母分館辦理「年長者交通安全融入式教學」活動，共 3 場，計 64 人次參加。(102.05.07-06.04)

永建分館辦理「好書大家讀—走進好書，『閱』見幸福系列活動—「誰是大英雄？誰是大壞蛋？-《捍衛聯盟》的好人與壞人」幸福閱讀故事館講座，計 82 人參加。

- 102.05.08 推廣課辦理館員教育訓練「場地管理及影視拍攝、參訪導覽作業說明」，計 21 人參加。

諮詢服務課辦理「知識 e 指通—E 網打盡」活動，計 8 人參加。

士林分館成立「新移民說故事學中文班」研習班，計 105 人參加。
(102.05.08-31)

- 102.05.09 推廣課委託臺北市政府公務人員訓練處辦理【圖書館閱讀推廣研習班】。

推廣課辦理館員教育訓練「活動新聞稿撰寫實務」，由林照真老師主講，計 22 人參加。

景新分館文山區樂齡學習中心辦理「哈拉英語輕鬆說讀書會」，共 4 場，計 92 人參加。(102.05.09-30)

景新分館辦理「樂齡交通安全講座」，計 10 人參加。

- 102.05.11 西湖分館辦理「當拉丁遇上爵士」西湖愛樂賞析講座，由董舜文先生及王韻婷小姐主講，計 42 人參加。

延平分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」嬰幼兒父母學習講座，共 2 場，計 56 人參加。

- 102.05.12 推廣課辦理「吳大猷科學沙龍—尋找另一顆地球」講座，計 33 人參加。
推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，由吳幸玲老師主講，計 100 人參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由吳幸玲老師主講，計 70 人參加。

視聽室辦理「表演藝術同樂會：電影之夜 2011 年溫布尼音樂會」活動，

計 30 人參加。

啟明分館辦理「用心看電影：我曾侍候過英國國王」活動，計 52 人參加。

萬華分館辦理「漫遊臺北城—臺北史蹟之旅」市民生活講座，計 20 人參加。

道藩分館辦理「我的醫事寫作，我們得的私房青春」駐館作家講座，由吳妮民小姐主講，共 2 場，計 17 人次參加。（102.05.12、06.08）
視聽室辦理「羅倫佐的油」電影賞析講座，由黃英雄老師主講，計 170 人參加

西園分館辦理「中醫養生藥膳食療」市民生活講座，計 34 人參加。

102.05.13 國立臺灣大學圖書資訊學系計 6 人至總館參訪。

三民分館與民生社區發展協會合辦「郭掌從師生油畫聯展」活動，計 600 人次參加。（102.05.13-31）

102.05.14 永建分館辦理「好書大家讀—走進好書，『閱』見幸福系列活動—「從少年小說看世界」」幸福閱讀故事館講座，計 87 人次參加。

秘書室辦理第 1 次館員教育訓練「秘書室業務作業說明」，計 16 人參加。

102.05.15 諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理春季「樂齡心動電影院」課程，由劉英台老師講授，共 3 場，計 109 人參加。（102.05.15-29）

人事室辦理「102 年公務倫理」課程，計 62 人參加。

國家圖書館計 20 人至北投分館參訪。

102.05.16 諮詢服務課辦理館員教育訓練「常用資料庫介紹：大英百科全書套裝資料庫、ARTstor Digital Library、Naxos Music Library 拿索斯・線上音樂圖書館」，計 15 人參加。

三民分館辦理「一點就通，輕鬆學素描」館藏特色主題書展，計 200 人次參加。（102.05.16-31）

三民分館松山區樂齡學習中心辦理「大腸直腸腫瘤防治」講座，計 33 人參加。

- 102.05.17 西湖分館辦理「好書大家讀系列活動－幸福閱讀故事館」講座，由蔡幸珍小姐主講，計 25 人參加。
諮詢服務課美國資料中心辦理「華裔美國人外交官經驗談」美國文化講座，計 41 人參加。
交通部鐵路局改建工程局主計處計 10 人至北投分館參訪。
- 102.05.18 諮詢服務課留學資料中心辦理新生座談會，共 8 場，計 271 人參加。
(102.05.18-26)
大同分館辦理「星星我的好朋友親子講座」，計 43 人參加。
大安分館舉辦「寶寶手語－溝通讓親子更靠近」市民生活講座，計 28 人參加。
天母分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，計 60 人參加。
- 102.05.19 士林分館舉辦「公視假日電影院」，計 12 人參加。
北投分館辦理「親子手作玩創意」活動，計 18 人參加。
長安分館辦理「西區分館 102 年圖書館利用教育課程：e 起趣看書」活動，計 9 人參加。
建成分館辦理「走過望春風的年代」市民講座，計 12 人參加。
- 102.05.20 華新國際股份有限公司（上海市檔案館）計 10 人至北投分館參訪。
- 102.05.21 大同分館大同區樂齡學習中心辦理「年長者交通安全宣導講座」活動，共計 14 人參加。
- 102.05.22 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「生活法律」講座，共 3 場，計 45 人參加。(102.05.22-31)
臺灣愛普生公司（EPSON）計 10 人至北投分館參訪。
- 102.05.23 天母分館辦理「市民免費上網研習班：網路與生活應用班」，共 5 場，計 112 人參加。(102.05.23-06.27)
- 102.05.24 諮詢服務課辦理館員教育訓練「ERICDATA 高等教育知識庫、Hyread 臺灣全文資料庫、商周知識庫、遠見知識庫、動腦雜誌知識庫、原版

報紙資料庫」，計 16 人參加。

中山分館辦理「理財投資不倒翁學讀書會」，共 2 場，計 24 人參加。
(102.05.24-31)

102.05.25 推廣課辦理「每月一書：莊子陪你走紅塵」講座，計 206 人參加。

三民分館辦理「兒童英語舞台劇」活動，共 2 場，計 60 人參加。

大同分館辦理「西區分館 102 年圖書館利用教育課程：e 起趣看書」活動，計 18 人參加。

天母分館辦理「市民免費上網研習班：第 1 次使用 Office 文書處理班」，共 5 場，計 99 人參加。(102.05.25-06.29)

景新分館辦理「文山社區大學—顏志文老師音樂班」活動，計 53 人參加。

視聽室辦理「表演藝術同樂會：尋找背海的人」活動，計 25 人參加。

諮詢服務課辦理「知識 e 指通～圖書館利用指導」活動，計 12 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「申請美國理工科系碩博士班要點」留學輔導，計 32 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「澳洲留學面面觀」留學輔導，計 7 人參加。

諮詢服務課美國資料專區辦理「美國經典短篇小說讀書會」，計 32 人參加。

102.05.26 中山分館辦理「全球移動中的煉金術」市民生活講座，計 35 人次參加。

北投分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶的閱讀之門講座，共計 30 人參加。

北投分館辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，計 28 人參加。

視聽室與衛生局合辦「昨日的記憶—失智症主題電影」賞析活動，計 102 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「從大學部到博士—談美國高等教育制度」留學輔導，計 7 人參加。

- 102.05.28 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「用藥安全」講座，計 40 人參加。
文山分館辦理「幸福閱知博覽會—「走進好書・『閱』見幸福—「圖書裡面的創作秘密」」好書大家讀系列活動，由李如青老師主講，計 42 人參加。
臺北市私立巨登堡幼兒園至北投分館拍攝兒童閱讀動態照片。
- 102.05.29 推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，由葉嘉青老師主講，計 80 人參加。
- 102.05.30 臺灣綠色生產力基金會計 70 人至北投分館參訪。
秘書室辦理 102 年度館員教育訓練「公文處理時效管制作業」，計 47 人參加。
- 102.05.31 僑務委員會計 120 人至北投分館參訪。
東湖分館辦理「樂齡養生健康操」研習課程，共 5 場，計 48 人次參加。
(102.05.31-06.28)
諮詢服務課留學資料中心辦理「留學美國錢從哪裡來」留學輔導，計 49 人參加。
- 102.06.01 總館兒童室辦理「森林圖書館」圖書展，共計 3,123 人次參加。
(102.06.01-30)
內湖分館辦理「兒童福利」主題館藏特色書展 (102.06.01-30)
力行分館辦理「軍事武器大觀」主題書展，計 85 人次參加。
(102.06.01-28)
三民分館與民生社區發展協會合辦「郭掌從師生油畫聯展」活動，計 30 人參加。(102.06.01、06.02)
三民分館辦理「一點就通，輕鬆學素描」館藏特色主題書展，計 130 人次參加。(102.06.01-15)
三興分館辦理「四季館特展」。(102.06.01-30)
大同分館辦理「從繪本『看』聽障世界：聽障閱讀愛的聲音書展」，計 400 人次參加。(102.06.01-30)
大同分館辦理「臺灣田園美學・藝想世界之創作聯展」，計 410 人次

參加。(102.06.01-30)

六合分館辦理「四季饗宴之夏饗」飲食文化主題書展，計 88 人次參加。
(102.06.01-30)

天母分館辦理「歐洲教堂的世界遺產」市民生活講座，計 55 人參加。
北區分館辦理「家庭教育年，愛閱傳家寶」主題書展。(102.06.01-28)。

延吉民眾閱覽室合署辦公大樓增設無障礙電梯及無障礙坡道更新工程完工。

景新分館辦理「居家植栽樂趣多」主題書展，計 210 人次參加。
(102.06.01-20)

萬芳民眾閱覽室辦理「好書交享閱」萬芳讀者贈書典藏特展，計 223 人次參加。(102.06.01-30)

萬芳民眾閱覽室辦理「樂活銀髮晚美人生」萬芳樂齡身心靈保健主題類書展，計 139 人次參加。(102.06.01-30)

諮詢服務課辦理「臺灣走透透」熱門主題書展，共計 307 人次參加。
(102.06.01-07.31)

諮詢服務課留學資料中心辦理 20 場新生座談會，共計 760 人次參加。
(102.06.01-30)

龍安民眾閱覽室辦理「精彩書香—昆蟲家族」主題書展，計 690 人參加。
(102.06.01-30)

102.06.02 中山分館辦理「e 起趣看書」西區利用教育課程，計 19 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「新加坡主要國立大學留學說明會」留學輔導，計 32 人參加。

102.06.04 三民分館辦理「數位相片與影像處理基礎班」活動，共 4 場，計 100 人次加。(102.06.04-25)

諮詢服務課多元文化資料中心與臺北市大安區公所合作辦理「新移民電腦班」，共 14 場，計 291 人次參加。(102.06.04-28)

102.06.05 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「生活美學」講座，共 3 場，計 49 人參加。（102.06.05-26）

美國田納西州立大學陳君達教授及學生計 12 人至北投分館參訪。

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理「消防安全暨急救」講座，由蔡金財小隊長主講，計 36 人參加。

舊莊分館與臺北市松山區樂齡學習中心合作辦理「IPAD 平板電腦研習班」，計 3 場次，82 人參加。（102.06.05-26）

102.06.06 人事室辦理 102 年度員工文康活動，計 196 人參加。

內湖分館辦理「兒童福利資源之認識及運用」講座，由吳慧珊小姐主講，計 17 人參加。

東湖分館辦理「笑笑功」研習課程，共 4 場，計 26 人次參加。（102.06.06-27）

102.06.07 陽明山有線電視至北投分館拍攝北投觀光旅遊節目。

視聽室與精神健康基金會合辦「美滿人生精神樂活影展」活動，該場次放映影片《隔離島》，計 111 人參加。

諮詢服務課美國資料中心辦理「外交官經驗談：發言人的角色」美國文化講座，計 43 人參加。

102.06.08 香港發展局代表團計 20 人至北投分館參訪。

西湖分館與台北打擊樂團合辦『藝同享樂・趣』社區巡迴打擊音樂會，計 100 人參加。

推廣課辦理「吳大猷科學沙龍—基因與先天性疾病」講座，計 35 人參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，由葉嘉青老師主講，計 105 人參加。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」培養小小愛書人講座，由涂妙如老師主講，計 69 人參加。

啟明分館辦理「用心看電影：巴黎愛情故事」活動，計 65 人參加。

視聽室辦理「表演藝術同樂會：歡樂合唱團現場演唱會」活動，計 30

人參加。

諮詢服務課成人教育資源中心辦理「如何讓孩子成為 12 年國教的受惠者」市民生活講座，計 43 人參加。

諮詢服務課美國資料中心辦理美國經典短篇小說讀書會，共 2 場，計 63 人參加。（102.06.08、06.22）

- 102.06.09 王貫英先生紀念圖書館辦理「黃英雄老師：宛如阿修羅」電影賞析，計 41 人參加。

東園分館辦理「生態保育面面觀」市民生活講座，由林曜松老師主講，計 25 人參加。

推廣課辦理新進林老師說故事志工第一梯次「肢體語言開發研習」課程，計 38 人參加。

啟明分館與蘭庭崑劇團合辦「曲韻蘭庭：啟明分館 2013 崑曲音樂會」活動，計 68 人參加。

諮詢服務課美國資料中心辦理美籍老師美語說故事活動，共 2 場，計 256 人參加。（102.06.09、06.23）

諮詢服務課留學資料中心辦理「暑期前進美國留遊學」留學輔導，計 14 人參加。

- 102.06.10 葫蘆堵分館士林區樂齡學習中心辦理「慶端午包粽樂」活動，計 18 人參加。

- 102.06.11 中山分館辦理「樂齡『心』鮮人同好會」系列活動，計 13 人參加。

- 102.06.13 景新分館辦理「樂齡交通安全講座」，共 2 場，計 7 人參加。（102.06.13、06.27）

- 102.06.14 大同分館大同區樂齡學習中心辦理「失智症宣導融入式教學」活動，共 2 場，計 34 人參加。（102.06.14、06.28）

交通部鐵路局改建工程局主計處計 10 人至北投分館參訪。

視聽室與精神健康基金會合辦「美滿人生精神樂活影展」活動，該場次放映影片《記憶拼圖》，計 126 人參加。

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理「認識失智症」講座，由甄瑞興醫師主講，計 83 人參加。

- 102.06.15 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「色香味的秘密—食品添加物對人體的危害」講座，計 28 人參加。

大安分館舉辦「蝸牛食堂」館藏特色電影賞析講座，由電影專業講評人黃英雄老師主講，計 30 人參加。

西湖分館辦理「愛在青春蔓延時」市民生活講座，由丁介陶老師主講，計 17 人參加。

城中分館舉辦「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，計 147 人參加。

《臺北市立圖書館館訊》30 卷 4 期出版。

諮詢服務課辦理「知識 e 指通—教我寫功課」活動，計 19 人參加。

- 102.06.16 三民分館與法光佛教文化研究所合辦「法光佛學成人教育書法班師生作品聯展」活動，計 150 人參加。（102.06.16-30）

三民分館辦理「幸福大師—雷諾瓦與二十世紀繪畫特展」館藏特色主題書展，計 130 人參加。（102.06.16-30）

北投分館辦理「親子手作玩創意」活動，計 14 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「留學荷蘭面面觀」留學輔導，計 23 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「新加坡國立大學系統科學研究所暨 IT 產業環境說明會」留學輔導，計 7 人參加。

舊莊分館與國立臺灣大學科學教育發展中心合作辦理「保留植物之美：標本製作 DIY 教學」講座，由福爾摩莎園藝中心股份有限公司技術研發部技術專員郭乃瑋老師主講，計 44 人參加。

- 102.06.17 舊莊分館辦理「吾愛吾老，健康養生」主題書展，計 148 人次參加。
（102.06.17-07.29）

- 102.06.18 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「失智症預防及職能治療應用」講

座，計 30 人參加。

視聽室與一葉蘭協會合辦「擁抱淚水迎向陽光」活動，計 52 人參加。

102.06.19 北投社大英語導覽社計 15 人至北投分館參訪。

諮詢服務課樂齡學習示範中心辦理「年長者交通安全」講座，由黃威雄警員主講，計 30 人參加。

102.06.20 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「種子盆栽」講座，計 82 人參加。

102.06.21 行政院人事行政總處公務人力發展中心計 11 人至北投分館參訪。

視聽室與精神健康基金會合辦「美滿人生精神樂活影展」活動，該場次放映影片《全面啟動》，計 121 人參加。

視聽室辦理「新進視聽資料」資料展，計 159 人次參加。（102.06.21-07.31）

諮詢服務課美國資料中心辦理「美國音樂簡介」美國文化講座，計 49 人參加。

102.06.22 天母分館辦理「家庭教育年，愛閱傳家寶系列活動：在世界轉角遇見愛」電影賞析講座，由黃英雄老師主講，計 47 人參加。

石牌分館辦理「昨日的記憶—失智症主題電影」欣賞活動，計 28 人參加。

推廣課辦理新進林老師說故事團隊「三三同樂會」活動，計 61 人參加。

推廣課辦理「每月一書講座：人類面臨的重大問題」講座，計 203 人參加。

視聽室辦理「表演藝術同樂會：萬世巨星」活動，計 22 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「留學德國，放眼歐洲」留學輔導，計 40 人參加。

102.06.23 諮詢服務課留學資料中心辦理「歐盟學程暨歐盟獎學金介紹」留學講座，計 83 人參加。

102.06.24 山東省德州市文教團計 19 人至總館參訪。

102.06.25 萬華分館辦理「生活電腦輕鬆學—萬華分館免費電腦學習」課程，共 2 場，計 42 人參加。（102.06.25、06.28）

102.06.26 陽明山中山樓志工隊計 30 人至北投分館參訪。

推廣課辦理「Bookstart 閱讀起步走」開啟寶寶閱讀之門講座，由葉嘉青老師主講，計 92 人參加。

102.06.27 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「居家變花園」講座，計 79 人參加。

102.06.28 三民分館松山區樂齡學習中心辦理「揮毫新顏色」講座，計 20 人參加。

102.06.29 力行分館辦理「美食中的化學」科學到民間講座，由王文竹主講，計 75 人參加。

民生分館與臺北市政府衛生局合作辦理「昨日的記憶—失智症主題電影」欣賞活動，計 23 人參加。

民生分館辦理「預存獨老的幸福」市民生活講座，由財團法人臺北市立慈善基金會張美珠女士主講，計 39 人參加。

西湖分館辦理「家庭教育年·愛閱傳家寶：音樂花園在我家」講座，由吳逸芳小姐主講，計 29 人參加。

東湖分館辦理「書香世家：親子／祖孫陪伴」閱讀講座，計 13 人參加。

推廣課辦理 102 年度兒童暑期閱讀開幕活動，共 380 人參加。

推廣課辦理「兒童暑期閱讀活動—歡樂繪本 Fun 一夏」主題書展，計 3,776 人次參加。（102.06.29、06.30）

廣州市番禺區文教團計 21 人至總館參訪。

景新分館辦理「文山社區大學—顏志文老師音樂班」活動，計 17 人參加。

視聽室與公共電視合辦「2013 公視假日電影院」影片放映及映後座談活動，共計 62 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「前進日本留學攻略 - 申請獎學金暨研究所的實用方法」留學輔導，計 26 人參加。

102.06.30 長安分館辦理「如何做好股票長期投資」市民生活講座，計 60 人參加。

建成分館辦理「建成分館青少年影片賞析」活動，計 11 人參加。

推廣課辦理新進林老師說故事志工第二梯次「肢體語言開發研習」課程，計 32 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「留學法國探索之旅」留學輔導，計 53 人參加。

諮詢服務課留學資料中心辦理「如何增加留美申請的優勢」留學輔導，計 29 人參加。

約稿啟事

Contribution Bulletin Board

- 一、為充實本館館訊內容並將圖書館理念、發展現狀及未來趨勢分享關心圖書館事業的各界人士，歡迎踴躍投稿。
- 二、本刊為豐富及深入主題之蒐羅，特別歡迎各界人士就各期主題踴躍惠稿，各卷主題如下：

卷期	主題	截稿日期	出刊日期
31 卷 2 期	公共圖書館與資訊素養	102. 09. 15	102. 12. 15
31 卷 3 期	公共圖書館空間規畫與改造	102. 12. 15	103. 03. 15
31 卷 4 期	公共圖書館與顧客管理	103. 03. 15	103. 06. 15
32 卷 1 期	社會性軟體應用於公共圖書館之探討	103. 06. 15	103. 09. 15

- 三、來稿以電腦繕打，請提供 WORD 檔，不需排版；並附中、英文篇名、作者中英文姓名、服務機關與職稱之中英文名稱、中英文關鍵字（2 至 5 個）、中英文摘要（500 字內）各 1 篇，以及參考書目（APA Style）。每篇內文以 5,000~10,000 字為宜（不含參考書目）。
- 四、本刊所載文稿，以尊重作者之意見為前提，但仍保有部分刪改權。
- 五、來稿一經刊載，致送稿酬；書面投稿若需退還稿件請先告知。
- 六、刊登於本刊之文稿，即視為著作人同意授權本刊將文稿以電子形式刊登於本館之全球資訊網（電子資源位址：http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=chinese-eresource-tpmlpub-tpmlpub_periodical-index.php）。
- 七、來稿請以掛號寄至 10659 臺北市大安區建國南路 2 段 125 號，臺北市立圖書館推廣課館訊編輯收，或傳送電子檔 rubymelc@email.tpml.edu.tw 信箱，並註明姓名、聯絡電話及地址。

臺北市立圖書館所屬單位地址、電話一覽表

行政區	館名	地址	電話 (T) 傳真 (F)	館藏特色	行政區	館名	地址	電話 (T) 傳真 (F)	館藏特色
北投區	北投分館 L11	光明路 251 號	(T)2897-7682 (F)2897-8538	生態保育	萬華區	龍山分館 G11	桂林路 65 巷 6 號	(T)2331-1497 (F)2389-2675	
	稻香分館 L12	稻香路 81 號 3-4 樓	(T)2894-0662 (F)2894-7004	園藝		東園分館 G12	東園街 199 號	(T)2307-0460 (F)2301-6572	天氣氣象
	石牌分館 L13	明德路 208 巷 5 號 3-10 樓	(T)2823-9634 (F)2823-9864	表演藝術		西園分館 G13	興寧街 6 號 3-6 樓	(T)2306-9046 (F)2336-8232	中國醫藥
	清江分館 L14	公館路 198 號 3 樓	(T)2896-0315 (F)2894-7008	體育		萬華分館 G14	東園街 19 號 5-7 樓	(T)2339-1056 (F)2339-1062	臺北史蹟
	吉利分館 L15	立農街 1 段 366 號 5-8 樓	(T)2820-1633 (F)2820-1627	動物		柳鄉民間 G21	環河南路 2 段 102 號 4 樓	(T)2308-0586 (F)2336-8233	
	永明民間 L21	石牌路 2 段 115 號 7-8 樓	(T)2823-4141 (F)2823-4140			延平分館 F11	保安街 47 號	(T)2552-8534 (F)2552-8544	鄉土文化
	秀山民間 L23	中和街 534 號 5-9 樓	(T)2892-1475 (F)2892-1491		大同區	大同分館 F12	重慶北路 3 段 318 號	(T)2594-3236 (F)2599-1423	聽障資料
士林區	葫蘆堵分館 K11	延平北路 5 段 136 巷 1 號 3-9 樓	(T)2812-6513 (F)2812-7945	生活保健		建成分館 F13	民生西路 198 之 20 號 4 樓	(T)2558-2320 (F)2556-5360	臺灣史
	天母分館 K12	中山北路 7 段 154 巷 6 號 3-4 樓	(T)2873-6203 (F)2874-0114	歐洲文化		蘭州民間 F21	昌吉街 57 號 4 樓之 6	(T)2598-1387 (F)2585-8641	
	士林分館 K13	華聲街 17 號 3 樓	(T)2836-1994 (F)2834-0910	財經		總館 C01	建國南路 2 段 125 號	(T)2755-2823 (F)2703-3545	綜合性
內湖區	內湖分館 J11	民權東路 6 段 99 號 6 樓	(T)2791-8772 (F)2795-3876	社會福利	大安區	道藩分館 C11	辛亥路 3 段 11 號 3 樓	(T)2733-4031 (F)2739-0541	中國文學
	東湖分館 J12	五分街 6 號	(T)2632-3378 (F)2633-2654	建築美學		大安分館 C12	辛亥路 3 段 223 號 4-5 樓	(T)2732-5422 (F)2377-9420	禮俗
	西湖分館 J13	內湖路 1 段 594 號	(T)2797-3183 (F)2798-6483	音樂		延吉民間 C21	延吉街 236 巷 17 號 3-4 樓	(T)2708-1964 (F)2705-2653	
	西中分館 J14	內湖路 1 段 285 巷 66 號	(T)8751-5497 (F)8751-9994			成功民間 C22	和平東路 2 段 311 巷 29 號 4 樓	(T)2701-3604 (F)2754-2701	
松山區	松山分館 A11	八德路 4 段 688 號 5-8 樓	(T)2753-1875 (F)2749-3158	攝影	中正區	龍安民間 C23	永康街 60 號 2-3 樓	(T)2394-5485 (F)2391-0884	
	民生分館 A12	敦化北路 199 巷 5 號 4-5 樓	(T)2713-8083 (F)2718-2145	親職教育		王貫英紀念館 E11	汀州路 2 段 265 號	(T)2367-8734 (F)2367-0743	旅遊
	三民分館 A13	民生東路 5 段 163-1 號 5-6 樓	(T)2760-0408 (F)2756-4843	美術		城中分館 E12	濟南路 2 段 46 號 3 樓	(T)2393-8274 (F)2394-7183	家政
	中崙分館 A14	長安東路 2 段 229 號 7-10 樓	(T)8773-6858 (F)8773-6859	漫畫		南機場借還書站 E31	中華路 2 段 315 巷 16 號 1 樓	(T)2303-2436 (F)無	
	啟明分館 A15	敦化北路 155 巷 76 號	(T)2514-8443 (F)2514-8428	視障資料	文山區	景美分館 H11	羅斯福路 5 段 176 巷 50 號 2-4 樓	(T)2932-8457 (F)2930-3152	學校教育
信義區	永春分館 B11	松山路 294 號 3-4 樓	(T)2760-9730 (F)2756-4867	傳記		木柵分館 H12	保儀路 13 巷 3 號 3-4 樓	(T)2939-7520 (F)2936-2631	法律
	三興分館 B12	吳興街 156 巷 6 號 4-5 樓	(T)8732-1063 (F)8732-1064	商品行銷		永建分館 H13	木柵路 1 段 177 號 3-4 樓	(T)2236-7448 (F)2236-2443	考試銓敘
	六合分館 B13	松仁路 240 巷 19 號 3-5 樓	(T)2729-2485 (F)2729-7193	飲食文化		萬興分館 H14	萬壽路 27 號 4-5 樓	(T)2234-5501 (F)2937-5155	大陸資料
南港區	南港分館 I11	市民大道 8 段 367 號 2-3 樓及 B1	(T)2782-5232 (F)2651-9838	原住民文化		文山分館 H15	興隆路 2 段 160 號 7-9 樓	(T)2931-5339 (F)2931-5486	茶藝
	舊莊分館 I12	舊莊街 1 段 91 巷 11 號 2-5 樓	(T)2783-7212 (F)2783-4552	科普		力行分館 H16	一壽街 22 號 5-8 樓	(T)8661-2196 (F)8661-2197	臺灣文學
	龍華民間 I21	東新街 108 巷 23 號 (成德國中運動中心 2 樓)	(T)2785-1740 (F)2651-9810			景新分館 H17	景後街 151 號 5-10 樓	(T)2933-1244 (F)2933-5340	北市教育資料
	北原借還書站 I31	向陽路 49 號 4 樓	(T)2782-8740 (F)無		安康民間 H22	興隆路 4 段 105 巷 1 號 4 樓	(T)2939-0180 (F)2936-9386		
中山區	中山分館 D11	松江路 367 號 8 樓	(T)2502-6442 (F)2506-4599	企業管理	萬芳民間 H23	萬美街 1 段 25 號 1-2 樓	(T)2230-5287 (F)2230-5233		
	長安分館 D12	長安西路 3 號 4 樓	(T)2562-5540 (F)2521-7937	勞工問題	JOB 內湖智慧館：內湖區民善街 88 號 5 樓 (家樂福內湖店 5 樓) EOB 西門智慧館：中正區中華路 1 段 51-1 號捷運西門地下街 (近捷運西門站出口 5、西門地下街出口 2) AOB 松山機場智慧館：松山區敦化北路 338 號 B1 (近捷運松山機場站 3 號出口) GOB 太陽圖書館：萬華區青年路 65 號 (青年公園內) KOB 百齡智慧館：士林區福港街 205 號 (百齡國小內) COB 東區地下街智慧館：大安區大安路 1 段 77 號 (東區地下街 3 號店舖)				
	大直分館 D13	大直街 25 號 3-5 樓	(T)2533-6535 (F)2533-3932	大眾傳播					
	恆安民間 D21	民權東路 1 段 71 巷 19 號	(T)2593-5482 (F)2593-1505						

臺北市立圖書館館訊 (電子版)

季刊
31 卷 1 期

出 版 機 關：臺北市立圖書館

發 行 人：洪世昌

編 輯 委 員：林君諭・林惠敏・覃德田・李書萍・何建豪・鄒孟庭

執 行 編 輯：洪錦惠

封面（底）設計：蔡紫儀

著作權管理資訊：第三者轉載本刊內容，須取得作者同意，並註明原載
本刊卷期、頁數。

地 址：臺北市大安區建國南路 2 段 125 號

網 址：<http://www.tpml.edu.tw>

電 話：(02) 2755-2823

傳 真：(02) 2703-3545

臺北市民當家熱線：1999（外縣市 02-27208889）

中華民國 102 年 9 月 15 日出版

中華民國 72 年 6 月 20 日創刊

出版登記：局版臺誌第 3935 號

ISSN：2308-4642

GPN：4810201312



<http://www.e-services.taipei.gov.tw/>



智
·
慧
·
圖
·
書
·
館



ISSN: 1011-2081

GPN: 2007200033

定價：新臺幣25元