

淺談公共圖書館青少年暑期志工規劃與執行

Discussion about Teenage Volunteers Summer Programs in Public Libraries

梁鴻栩

Hong-Shiu, Liang*

國立公共資訊圖書館

National Library of Public Information

吳彩鳳

Tsai-Fung, Wu

國立公共資訊圖書館

National Library of Public Information

【摘要】

近年因推行免試升學，志工經驗常為申請學校時參考條件，也造成圖書館青少年暑期志工一職難求的特異現象，面對沒有經驗，又只能參與短期志工計劃的青少年，常造成館員的困擾。美國公共圖書館引入青少年志工資源行之有年，從德州奧斯汀公共圖書館與西雅圖公共圖書館招募暑期志工時，於網頁中對工作內容、欲完成事項與所需能力均有詳細的敘述，國內公共圖書館僅是簡單說明。另一方面，經由針對 101 年的 16 名國立公共資訊圖書館青少年暑期志工的調查可見，青少年對於「活動支援」類別工作最感興趣，但是對「上架、讀架、排架」的圖書館所需的基礎業務最不感興趣。本文建議未來招募青少年暑期志工時，圖書館可以：詳盡說明工作內容、建立充份且完整的訓練課程、確實稽

核志工工作成並充份鼓勵、完成專案以增進成就感，以達人盡其才的最佳效果。

【Abstract】

In recent years, volunteers experience became an important factor when students apply to university or senior high school in Taiwan. It causes a specific phenomenon that hard to join Teenage Volunteers Summer Programs. To solve the problem that these teenage volunteers do not have any experiences and time, librarians need to find a way to train them well in short time.

This article discusses the experience in U.S. and compares current status between U.S and Taiwan public libraries by reviewing webpage information. Through a questionnaire survey of 16 teenage volunteers of National Library of Public Information, we know the teenage volunteers like to do the job about programs supporting but book shelving. The paper concludes with the following several recommendations to make teenage volunteer programs better: the detail job descriptions, the well planned training programs, the exact audit work and the offers of projects within volunteers' reach..

關鍵詞：圖書館志工、青少年志工、暑期志工計畫

Keywords: Library Volunteer, Teenage Volunteer, Volunteer Programs

壹、前言

擔任圖書館志工一直不是國內中學生規劃暑假的主流選擇，然而自 90 年代進行教育改革，採多元評量為升學管道後，學生以申請甄選入學比例年年加增，因此只要各校招生規則上訂定有利加分的條件，就會成

為學生爭相競逐的目標，志工服務就常被列入為加分項目。因此，每年將近暑假時，許多家長開始為子女尋找志工服務機會，相較於常需要志工協助的醫療院所與社服機構，許多人認為圖書館環境單純，空間良好、工作簡單，因此積極鼓勵孩子（或自行為孩子決定）報名參加志工服務。

然而圖書館實務上志工所負責工作內容，不見得能符合家長期望，一方面青少年志工在面對圖書館的常態型業務如讀架、排架、圖書加工等制式且單調卻需細心處理的工作上，較難持續專注完成，連帶影響最後成效；另一方面，圖書館青少年志工管理者於暑假二個月內需面對實務經驗不足、情緒較易波動的青少年志工，如何帶領他們完成對圖書館有所貢獻的專案，常讓人有不知如何著手的困擾，導致不論家長、青少年、或是圖書館員三方期望常有落差。本文檢視部份美國公共圖書館與國內公共圖書館招募青少年志工之概況及暑期志工的執行方式與現況，輔以國立公共資訊圖書館多元文化服務科青少年暑期志工的意見調查結果進行討論，希望能提供同道參考。

貳、美國公共圖書館青少年暑期志工概況

一、青少年志工類別：

1930 年杜威（John Dewey）即開始推廣招募志工於公共圖書館服務，當時成功的案例如明尼蘇達州的 St.Paul 公共圖書館與學校合作成立的圖書館青年志工團，這些學生幫助指導讀者如何利用圖書館、搜尋圖書館資源（Evans, Amodeo, Carter, & Bloomberg, 1992）。一般而言，學生志工能為圖書館、社區與學生本身都帶來許多效益，對館員來說，當志工在執勤協助時，可以減輕館員從事例行的業務時間，並投入到更多的專案計劃（Gillespie, 2004）；而青少年學生志工則能在工作環境裡培養並

增強公共服務以及研究的能力 (Shelton, 2008)。屆今，擬定計畫並招募青少年暑期志工，已是許多公共圖書館的例行業務。在 2003 年，超過 31% 的美國青少年在非營利事業裡擔任過志工 (McComb, 2003)，儘管研究指出多數青少年仍是被要求參與志工服務 (Sundeen and Raskoff, 2000)，但與臺灣不同的是，美國大學入學申請雖常將社會服務項目列入參考考評項目，但依申請學系的需求而有不同比重計分，青少年較能自由選擇規劃與其興趣專長相符的志工計畫，另一方面，許多高中要求學生必需擔任短期的志工，列為畢業的必要條件，學校則有專人協調輔導 (Shelton, 2008)。

另一點與臺灣不同的地方，有不少於美國公共圖書館提供無償協助的青少年，不一定是志願到館服務的志工，而是非自願性被法院判決需至圖書館完成社區時數服務，這些「法庭判決志工」(Court-appointed Volunteers)，與其它青少年志工相比，並沒有因為他們之前的特殊背景造成圖書館額外的負擔，相反的，他們因為知道若不遵守圖書館的規定或不準時出席，就有可能入監服刑，因而配合度較高 (Shelton, 2008)。Carolyn Caywood 提到當與這些「法庭判決志工」青少年合作時，很重要的一點是館員需要平等對待每一個青少年志工，不論他是為何而來，圖書館亦需保護每一個人的個資，可減少不必要負面既定印象 (Negative Stereotypes) 所帶來的麻煩，進而提升志工計畫的成功執行 (Caywood, 1992)。

二、青少年暑期志工計劃招募與執行

許多圖書館員會直覺地請青少年志工進行清潔書架、打掃基本環境等較單純的庶務工作，Heslep 蒐集各圖書館的意見，統整出圖書館認為

學生能幫忙的工作共計 16 項，全部都是事務性的協助，包括：借還書、上架、開關電腦、蓋圖書館章、除塵、澆水、影印、裁切影印、讀架等（Heslep, 2006）。但是「青少年是能認真努力的完成各項任務，如果他們覺得工作是有意義、有目的」（Farmer, 2003），若能給予空間並妥善的規劃，可以提供青少年選擇適合其個性的工作內容，完成更多樣化的任務。

以德州奧斯汀公共圖書館（Austin Public Library）為例，為配合青少年暑假安排，2014 年的暑期志工招募早自 3 月開始徵件，至 4 月底截止，並於 5 月中暑假前宣佈錄取名單，茲列該館青少年志工應徵條件如下（Austin Public Library, 2014）：

- （一）**年紀**：於 6 月 10 日前滿 13 歲以上者（沒有例外）。
- （二）**工時**：每週至少 8 小時，以到各工作分館開始計算。
- （三）**錄取順序**：以有經驗的志工（Returning Volunteer）或是年紀較大者優先。一般而言，錄取率約 20-25%，競爭相當激烈，該館的青少年志工工作內容可分為五類：

（一）**行政文書支援志工（Administrative Clerical Support Volunteer）**：支援如接電話、影印、郵寄、貼書標等，需要有微軟 Office 軟體的操作能力，善於組織與主動完成基本任務的能力。

（二）**流通支援志工（Circulation Support Volunteer）**：協助流通部門，並準備郵寄的信封，和裁剪文宣等資料。必須能主動執行繁瑣和重複的工作，具有注重細節的特質。

（三）**讀/上架支援志工（Page Volunteer）**：負責上架的相關工作，能以杜威十進位分類法讀/上架，確保書在正確位置，常需彎腰、蹲

在書架前或檢索書籍的能力，同時具口頭與讀者溝通的能力。

(四) 暑假閱讀計劃志工 (Summer Reading Program

Volunteers)：協助青少年服務館員準備「說故事時間」(Story Telling) 活動。志工須有對兒童 (0-14 歲) 的基本認識與互動能力。需要有創意性的藝術和工藝的手藝，如創作木偶等。同時提供兒童圖書館暑期閱讀計劃所需。

(五) 青少年服務志工 (Youth Services Volunteer)：需要機動

至各分館組裝活動相關素材，具組裝/拆卸裝備的能力，有效的管理時間，同時有機會與 0-18 歲的讀者接觸。

從上文可見，奧斯汀公共圖書館將志工工作內容詳列清楚，使青少年可針對有興趣的工作項目，評估欲申請的類別，以符合圖書館各單位的業務需求，避免適性不合造成時間、資源的浪費。

不同於奧斯汀公共圖書館是以工作類型招募，西雅圖公共圖書館 2014 年的招募青少年暑期志工是敘述整體工作內容，以類似徵召成員於暑假期間完成一個專案的方式招募 14 歲以上的暑期志工 (Seattle Public Library, 2014)。內容包括：打包「圖書館之友」捐贈的圖書、撰寫書評並發表於推特 (Twitter) 或是圖書館網頁、設計推廣閱讀的海報、協助圖書館活動 (如非裔歷史月)、除草與垃圾分類等。而在工作能力項目裡，則列出需要有完成各項工作的適應力、溝通與聆聽技巧、獨立性、專注力、合群以及尊重多元文化族群。

其它圖書館對於暑期青少年志工工作的要求均類似，綜合前文，可看出青少年志工主要扮演圖書館業務的協助者，如配合例行業務、活動執行，甚至清潔勞動等，但是在青少年或是兒童活動規劃上，公共圖書館則給予足夠的空間規劃與執行，但在參考諮詢、技術服務等專業館員

職掌部份，青少年暑期志工則完全沒有參與。能力要求上，因應志工負責業務不同，會有不同的要求，通常會需要有：1.讀架的能力。2.一般文書處理能力。3.規劃能力。4.主動/積極的態度。5.美術或是設計能力。在圖書館管理方面，圖書館大多有專門網頁說明工作項目、要求能力、徵件時間、以及訓練課程時間等詳盡資訊，通常訓練課程最少為一日，且有二個以上的梯次，請暑期志工配合。

三、圖書館青少年暑期志工的安全與合法議題

圖書館雖環境單純，但是仍有安全的相關風險，如大型裁刀的使用等，而有時館員會忘記這些志工並不熟悉圖書館的環境與設備，而忘了提醒有意外發生的可能（Driggers, 2000）。圖書館若經費許可，志工的保險是可以保障彼此的一個選項，然而青少年暑期志工參與的時間很短，保險手續繁瑣，美國許多圖書館於應徵表格內，除個人資料、專長、可服勤時間等必需資料外，家長同意欄為重要的項目，以奧克蘭圖書館為例，家長需同意在服勤時的工作產出、相片等資料的授權，而若有非屬圖書館疏失之意外發生，圖書館可免責。

OAKLAND PUBLIC LIBRARY						
Teen Volunteer Application						
Name _____ Age _____ Date _____						
Address _____						
City _____ State _____ Zip Code _____						
Phone _____ Email _____						
School _____ Community Service: Y/N _____ Hours needed _____						
Person to contact in case of emergency:						
Name _____ Phone _____						
Hours available (for example 10-3 pm)						
Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
Languages _____ Read _____ Write _____ Speak _____						
Confidentiality Statement:						
I understand that in my capacity as a City of Oakland volunteer, I may come into contact with confidential information. I agree to protect this information to the best of my abilities as a volunteer and not to divulge it during or after my service as a volunteer has ended.						
Teen signature _____ Date _____						
Parent Permission Required for Volunteers under 18						
I give my permission to complete the placement of my child _____ in a volunteer position with the Oakland Public Library.						
I _____ do hereby indemnify and hold harmless the City of Oakland, its employees, volunteers, or agents from any liability for accidents, injuries or illness that may occur to my child from his or her participation in the Library Volunteer Program.						
The Oakland Public Library also has permission to use my child's photograph or videotaped image in publicity about the Library and its activities. ___ Yes ___ No						
Parent/Guardian signature _____ Date _____						
Address _____						
City _____ State _____ Zip Code _____ Telephone _____						
						

圖 1 奧克蘭圖書館申請表格

參、臺灣公共圖書館青少年暑期志工

臺灣公共圖書館通常於 6 月初開始招募青少年暑期志工，由 7 月開始至 8 月底結束，二個月為服務期間，茲整理一些公共圖書館說明網頁/公告的資訊如下表：

表 1 104 年度圖書館招募青少年暑期志工說明表

館 名	招募 時間	服勤 工時	年紀 需求	能力 要求	服務 內容	說明會/ 訓練
台南市新化 圖書館 (台南市仁 德區圖書館 亦相似)	6/16- 6/30	分六梯，分早 中晚三時段， 每時段服勤 4 小時，連續 10 日	13 歲 以上	能配合館方時 段者、資料填 寫完整及熟悉 電腦操作者優 先錄取	1.通閱書相關 事務 2.協助閱覽圖 書上架、整 架、分類 3.館舍環境清 潔等	1 場 半 日 說 明 會
桃園市圖書 館大園分館	6/1 起	8 小時	未 明 訂	儀容端正、具 愛心、耐心和 服務熱忱	協助分館整理 書架、環境維 護及活動辦理	無
國立公共資 訊圖書館	6/6- 6/14	每週 3 小時需 滿 50 小時	15 歲 以上	儀容端正、具 愛心、耐心和 服務熱忱，能 兼顧課業與志 工勤務。	依科室不同有 不同需求：流 通、排架、活 動事務支援、 閉架書庫整理 業、資訊設備 盤點等	各 科 室 自 行 辦 理。無 統一說 明

館 名	招募 時間	服勤 工時	年紀 需求	能力 要求	服務 內容	說明 會/訓練
高雄市立圖書館大東藝術圖書館	6/3-6/21	每次 3 小時， 服務滿 24 小時	國 中 以上	1.以能配合排班者為優先，學生需國中以上（含國一新生）。 2.完成報名後須參加志工訓練說明會。	以能配合排班者為優先且須參加志工訓練說明會。	舉 辦 說 明 會
澎湖縣圖書館	6/7	每日最多 2 小時	國 中 以上		協助圖書館服務	2 梯次 2 小 時 說 明 會

資料來源：各館說明網頁與公告

從上表可以看出，在志工年紀需求上，臺灣公共圖書館大多與美國相同，徵求中學以上的學生為青少年志工，但少數圖書館則有更高年齡限制（高中以上），然而在能力要求上卻很少詳列工作內容，通常不是沒有說明，就是僅說明圖書館需要的人格或較為廣泛性的觀念，也許在接收申請表時，各單位則會針對申請表內容進行能力篩選，但未詳盡說明能力需求時，易造成彼此認知的落差。部份圖書館的服勤時數極短，推測青少年暑期志工僅能提供事務性的協助，規劃工作內容也因此受限。

事實上排架、導架、移架等工作，是件耗費體力且相對枯燥的工作，當筆者帶領青少年志工進行排架時，發現青少年僅能專注一段時間，其

後工作成效不好，或是聊天群聚，管理者需花費大量精神管理並稽核排架是否正確。

而同儕相處，亦是帶領青少年志工的另一項困難，群聚時可能會聊天而浪費工時，分開工作時，卻又效率低落。Brudney 就建議館員需要學習如和與志工一同進行工作，同時在成效良好時，會適當的回饋機制（Brudney, 2005）。

國立公共資訊圖書館多元文化服務科青少年暑期志工作項目喜好調查

民國 101 年 8 月底，筆者對暑假帶領的 16 位已完成服勤的學生志工（含 2 位實習生）進行簡易問卷調查，該批志工於 7、8 月期間服勤，共有 6 位男性，10 位女性，均為高中生，問卷以 5 等量表調查志工對於工作內容的態度，5 為最喜歡，1 則是最不喜歡，同時每項題目均有開放式項目填寫勾選原因，該年度志工作內容包括：1、協助活動支援；2、上、排架、順架；3、協助勸導讀者；4、登記使用區人數；5、文書處理；6、庶務處理（如割紙、裝訂、影印）。

結果顯示，其中最受歡迎的工作項目是「活動支援」，93.75%選擇正面選項（含非常喜歡），原因包括「比較不無聊，有趣」、「有成就感」、「可以認識朋友」，在該年暑假期間，志工與管理者共辦理了 30 多場活動，內容包括兒童睡衣派對說故事、爵士音樂會等非常態性活動，青少年志工在活動的規劃與執行中，亦會增進彼此間的認識。

其次受歡迎的工作項目為「庶務處理」，有 89%採正面態度，對照於筆者在旁觀察，對於如折頁、切割傳單這類可以邊動手邊聊天的簡易工作，常能保持動力快速完成，並得到成就感，有志工表示「覺得折了很多，實在太神了，怎麼能辦到!」，但對館員來說需注意工作成效與仔

細說明（曾發生全數折錯的情事）。

最不受歡迎的工作項目則是「上、排架/讀架」，選擇「不喜歡」、「非常不喜歡」負面選項占 56.25%，原因則是「無聊」、「眼睛痠痛」，而同樣被反應「無聊」的工作項目還有「登記使用區人數」與具 43.75% 的負面選項，對管理者而言，如何讓這類圖書館重要的基礎工作能「不無聊」實為一個困難的問題。

另一方面有 50% 的青少年志工不喜歡「協助勸導讀者」，因公共圖書館裡讀者多樣化，他們表示「壓力大、有人很兇」，而在對「文書處理」工作項目，有 37.5% 的志工表示不喜歡，其中有一位表示：「選字選得很辛苦」，該志工使用注音輸入法，有趣的是，其個人履歷的專長上有註明「文書處理」、「打字快速」，進一步了解時得知，使用通訊軟體聊天時的確輸入神速，但當需要鍵入如姓名、地址、電子郵件這些無法以智慧注音輸入法等資訊時，選字就成為一項難題。整體而言，全部的青少年都認為擔任暑期志工對他們有所幫助且有意義。

從這簡單的調查中，可以得知這些青少年較喜歡團體行動，在活動中進行同儕交流，對於單獨執行的工作，動力較弱，成效也較不好，而在欠缺工作經驗的青少年，其自我認知的專長與能力，與實際的工作成效上有相當的落差（如中文輸入法的問題），與成年的志工相比，需要仔細的管理與稽核。在問卷結果顯示這 16 位青少年均認為從事暑假志工的過程裡能有所學習。

肆、結論

青少年是一個充滿動力的時期，然而他們不是因為自己的意願，而是以半被動的方式到圖書館執行志工業務時，他們的熱情該如何被引燃

呢？圖書館又該如何因應？綜合前文並比較美國與本國的暑期志工執行，針對未來進行青少年暑期志工計畫時，有下列幾項建議：

一、詳盡說明工作內容：

對照前文美國公共圖書館招募青少年暑期志工說明網頁的清楚資訊，臺灣公共圖書館偏向所需志工個性特質的描述，建議應將暑期青少年志工列為定期執行的業務，或成立說明網頁，或在公告中闡明，特別對工作內容應進行詳盡的說明，包括所需能力、工作內容及所需人格特質，可避免浪費雙方的時間。

二、充分且完整的訓練課程：

目前圖書館對於青少年志工舉辦說明會最多為半日的課程，然而未具備圖書館實務經驗的學生如要執行排架順架等需細心且充分理解的工作內容，常造成更大的困擾，充分的訓練課程，是非常必要的。

三、確實稽核志工工作成果，並加強鼓勵：

錄取的志工不一定能全然符合單位需求，此時需要稽核的機制，特別是遲到早退，若紀錄不佳，在勸導後仍未改善時，就需即時反應志工管理單位加以處理，讓青少年能學習為自己的行為負責，亦為圖書館的責任，也才能達成互利互重的原則。另一方面，對於完成的業務，可給予更多的讚美與正加強。

四、完成專案，增進成就感：

2011 年，英國衛報為了慶祝英國與愛爾蘭自訂的閱讀日，於 3 月 3 日 推出兒童閱讀網站，該網站的特別之處，是由報社工作人員協助，而內容則是由小朋友負責建置（Children's books，網址：

<http://www.guardian.co.uk/books/childrens-books>)。館方可試著將一些具創意的活動，在充分的規劃與適當的給予讀者發揮創意之空間，說不定會有更大的驚喜。

青少年暑期志工，是許多學生真正接觸圖書館的一個機會，在面對新世代青少年網路使用頻率越來越高而圖書館使用頻率越來越少情況下，也許擔任暑期志工期間，是其一生中最能深入了解圖書館的時光，如何詳盡的規劃並帶給他們充實的暑假與學習經驗，可視為推廣圖書館業務的好時機。

本文由 2013 年 6 月 21 日高中職圖書館電子報「淺談公共圖書館青少年暑期志工規劃與執行」更新修改而成。

參考文獻

Austin Public Library.(2014). How Become Summer Youth Volunteer. Retrieved June 15, 2014, from <http://library.austintexas.gov/new-information-guides/how-become-summer-youth-volunteer>

Brudney, J. L.(2005). Designing and managing volunteer programs. in Jossey-Bass handbook of nonprofit leadership & management, ed. R. D. Herman and Associates. San Francisco: Jossey-Bass, 279-302.

Caywood, C. (1992). Compulsory volunteerism. *School Library Journal*, 38(11), 43.

Driggers, P. F. (2000). Risk management for volunteer programs. *Colorado Libraries* 26(1),45-46.

Evans, G. E., Amodeo, A. J., Carter, T. L., & Bloomberg, M. (1992). *Introduction to library public services*. Englewood, Colo. : Libraries Unlimited, p.20.

Fanner, L.(2003). Teen library volunteers. *Public Libraries* 42(3), 141-142.

Gillespie, K. M. (2004). *Teen Volunteer Services in Libraries: A VOYA Guide From Voice of Youth Advocates*. Lanham, MD: VOYA Books.

Heslep, G. A. (2006). *VEMAList: HIT: Library Aides*, December 18, 2004 (accessed June 30, 2014).

McComb, C. (2003). *Teens and Social Service: Who Volunteers*. Retrieved June 8, 2015, from <http://www.gallup.com/poll/8500/teens-social-service-who-volunteers.aspx>

Sundeen, R. A., &Raskoff, S. A. (2000). Ports of Entry and Obstacles: Teenagers' Access to Volunteer Activities. *Nonprofit Management and Leadership*. 11(2), 179-197.

Seattle Public Library.(2014). Volunteer Opportunities for High School.Retrieved June 15, 2014, from <http://www.spl.org/about-the-library/support-your-library/volunteer-opportunities/volunteer-opportunities-for-high-school-students>

Shelton, K. (2008). Starting a Volunteer Program in a Community College Library. *Community & Junior College Libraries*, 14(3), 161-177. doi:10.1080/02763910802035090