

公共圖書館發展過程中圖書館志願服務人員承擔 的功能與角色－以臺北市立圖書館為例

Functions and Roles Assumed by Library Service Volunteer Personal During the Development Process of Public Libraries : A Case Study of Taipei Public Library

賴羿君

Yi-Jun Lai

臺北市立圖書館推廣課

Staff, Extension Section

Taipei Public Library

【摘要】

臺北市立圖書館是一所公共圖書館，成立之目的是希望提供適當的館藏資料與服務，使民眾自我充實、吸收新知，增進就業的技能，培養正當的休閒娛樂，提昇文化及藝術的涵養。近年來，為配合市政建設發展，追求精緻、卓越、創新服務，除積極從事各項文化運動之推展外，並遍設分館及民眾閱覽室於各行政區內，期使民眾享有更多資源與服務。然為提供完善的服務，人力資源之不足，一直是臺北市立圖書館長期無法解決的問題，於是除了圖書館員外，志願服務人員（以下簡稱志工）成為臺北市立圖書館不可或缺的好幫手。

在本文中將以臺北市立圖書館在人力不足的情形下，如何運用社會資源招募志工與協助推動館務等加以介紹，並說明民眾加入志願服務的動機、擔任志工的收穫、圖書館運用志工的原因、志工在圖書館的服務項目、圖

書館志工的管理制度及志工的教育訓練等。

【Abstract】

Taipei Public Library is a public library. The purpose is to provide appropriate information and library holdings in order to develop citizen self-fulfillment, gain new knowledge, enhance employment skills, provide training for legitimate entertainment, art and culture to enhance conservation. In recent years, Taipei Public Library pursues the exquisite, excellent and innovative services in line with the municipal construction and development. Aside from actively implementing various cultural movements, Taipei Public Library builds 44 community-based branches in every districts to provide citizens with more resources and services. However, shortage of human resources has always been long-term problems. Thus, in addition to the librarians, library volunteers have become the library's good helper.

In this article, we will introduce the ways that Taipei Public Library uses social resources to recruit volunteers to help promote the library affairs even if there is a shortage of manpower. Next, we will explain the motives of people to join the volunteer services, the gains of being volunteers, the reasons why libraries need volunteers, volunteer services at the library, and library volunteer management system, education and training.

關鍵詞：公共圖書館、人力資源管理、志工

Keywords: Public Library, Human Resource Management, Volunteer

壹、前言

臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）從社區出發，以民眾多元需求為核心，藉由專業熱忱的團隊，新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，以達成親切、效率、優質及創新的卓越公共圖書館之任務，提供市民舒適、便利、資訊滿溢的圖書資訊服務。北市圖現有總館 1 所、44 所分館、11 所民眾閱覽室、2 個借還書工作站、9 所代辦民眾閱覽室、7 座 FastBook 全自動借書站及 7 所智慧圖書館，遍布於臺北市 12 個行政區，提供豐富的圖書資源、便利多樣的借閱服務、精緻多元的推廣活動，讓市民享有北市圖所提供的各項服務並提升自我學習之能力。圖書館不僅是市民的大書房，更是凝聚家庭關係、培養親子閱讀、建立書香社會的終身學習場所。

服務據點增加 館員員額不足

北市圖之組織系統龐大，服務據點遍布於各行政區，除服務臺北市民外，並擴及全國各地區民眾。近年來，由於深耕閱讀之觀念逐漸普及，加上業務量成長快速，社會環境不斷持續進行轉型與改變，圖書館服務對象更為多元；資訊科技和網路服務也不斷推陳出新，北市圖本著「營造快樂閱讀，熱愛學習的活力城市」的願景，訂定了提供質量兼具的館藏資源，滿足讀者之多元需求；提升館員專業知能，形塑優質服務形象；因應科技發展，建構數位學習環境與行動圖書館；提供兼顧各年齡層及多元族群之讀者服務；營造無障礙的閱讀及學習環境（包括軟體、硬體及使用技能）；善用各種策略，強化圖書館推廣與行銷，建立品牌形象；拓展國內外館際合作交流，豐富閱讀資源，提升圖書館能見度及整合圖書館組織與服務機制，拓展服務據點，提供符合效益之專業服務（臺北市立圖書館，2012）。

然在執行這些圖書館未來的目標及策略是需要龐大的人力支援，圖書

館限於政府員額問題，在新增據點部分皆無法擴增編制員額，長期處於人力不足之狀況，故運用社會資源引進大量志願服務人員，在經費與人力有限的情形下，透過志工的協助，得以借用志工長才、營造親民形象，協助圖書館推動更多元、更完善及優質的服務品質，達到舒適便利、資訊滿溢的圖書館資訊服務。

貳、推展志願服務現況說明

北市圖志願服務人員制度成立於民國 72 年，迄今已逾 30 年，目前共有近 1,700 位志工在圖書館內為讀者提供服務。志工服務由市圖推廣課下設置專責人力統籌規範並推動各項志工相關業務，如教育訓練之辦理、統一招募事宜、志工保險、志工各獎項推薦資料審查等。志願服務人員於各閱覽單位服務期間，亦設置有專人承辦志工相關業務及管理。為充分運用社會人力資源，有效推展圖書館服務，提供市民參與圖書館工作機會，依服務性質，招募下列志工：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、走動式諮詢志工、多元文化志工、樂齡志工等，協助閱覽諮詢服務、資料整理、活動支援、館舍整理、志工行政、中英文說故事活動、閱讀指導及讀書會帶領、視障服務、參訪導覽等，以不定點及走動服務之方式，提供讀者即時諮詢服務。此外，更針對泰國、印尼、馬來西亞、菲律賓、緬甸及韓國等國家之語文，進行圖書資料建檔、文件翻譯及行政支援等工作。每一類型志工皆依各館需求編制出勤，志工人員以服務為榮，將自己的時間與精力在知識無價的場域上，讓更多人能迅速找到自己要找的資訊，吸引小朋友與書做好朋友，連視障者也能一通電話聽到當天各報的內容精要。

在制度面，北市圖訂有志願服務人員服務及獎勵說明、志工工作手冊、

志工教育訓練計畫、志工業務標準作業程序，每年依此標準作業推動各項志工業務；另林老師說故事團隊及英語志工團隊另訂有活動實施、組織公約及工作計畫。

志工團隊組織如圖 1，其下詳述臺北市立圖書館各類型志工服務的績效與成果。

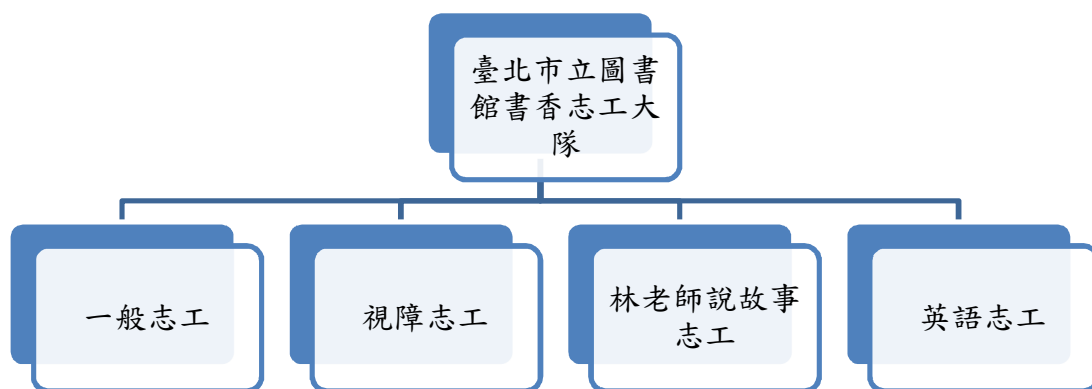


圖 1 臺北市立圖書館書香志工大隊組織圖

一、一般書香志工

臺北市立圖書館書香志工大隊目前有志工 400 多名，主要提供服務的項目為閱覽諮詢服務、資料整理、活動支援、館舍整理以及志工行政等。服務項目內容說明如下：

- (一) **閱覽諮詢服務**：協助流通服務臺之借還資料及簡易諮詢等工作。
- (二) **資料整理**：協助圖書資料加工、修補、上架、整架、報紙裝訂、

資料建檔等工作。

(三) 活動支援：協助推廣活動之辦理，如場地布置、美工製作、攝影、資料寄發參觀導覽及管理會場等工作。

(四) 館舍整理：水電維修、燈管更換、木工修復及搬運等工作。

(五) 志工行政：協助志工之聯繫及志工資料建檔、更新等工作。

書香志工大隊為志工最主要之環節，圖書館內部書籍的整理、上架、館舍環境及設備維護、圖書整理及加工等，皆須仰賴書香志工的協助。

近年來為服務多元化需求，民國 96 年 10 月北市圖在多元文化社會形成之際，為促進多元文化交流、提供多元文化資訊及服務，於總館九樓設置「多元文化資料中心」(Multicultural Information Center)，期能彰顯多元文化的價值，顧及多元族群閱讀需求，提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源，招收多元文化語言志工，服務新移民，以閱讀搭起友誼的橋樑；因應終身學習社會風氣，圖書館於 97 年起陸續於總館及 5 所分館設立樂齡學習資源中心，提供 55 歲以上並設籍於臺北市的年長者一個閱讀、休閒和學習的專屬空間，中心備有報紙、書籍、棋具或健身等器材等，只要憑學員證便可免費使用中心各項設備，中心各以不同特色主題作為經營主軸，且不定期開設各項學習課程，以提升樂齡族精神文化層面。該中心開放服務，是以招募銀髮族志工方式，協助中心運作執勤，支援行政和課程活動等工作。

二、視障讀者服務志工團隊

啟明分館為全國第 1 所為視障者服務的公共圖書館，以滿足全國五萬餘位視障朋友「知」的需求及建構完善的視障資訊網為目標。館藏以有聲書、點字書、雙視圖書、大字圖書、點字電子圖書為主，並設置擴視機、盲用電腦供視障讀者使用，此外，每月出版「啟明之音」有聲雜誌供視障

朋友免費訂閱，並提供生活語音專線及 2 線免付費讀報專線等服務。

而啟明分館內的有聲書、點字書、雙視圖書、啟明之音與生活語音專線及讀報專線皆全數仰賴志工的協助，故啟明分館所擁有的志工人數也是北市圖書香志工團隊中人數最多的，目前有 700 多名志工，大部分志工為在家服務，協助將書籍轉成電子檔，俾利協助建置雙視圖書及點字書，另外一部分的志工則在館內服務，協助報讀專線，錄製有聲書、啟明之音及生活語音專線等。視障讀者服務志工團隊組織如圖 2。

啟明分館每年皆會進行讀者滿意度調查，104 年問卷調查結果顯示，讀者大致肯定啟明分館所提供之服務，整體滿意度為 82.8 分，可以顯見讀者對於志工們的服務相當滿意，且超過九成的讀者利用過北市圖讀報服務，九成的讀者知道生活語音專線服務、啟明之音服務等，並皆給予滿意程度分數 8 分以上（滿分 10 分）（臺北市立圖書館，2015）。

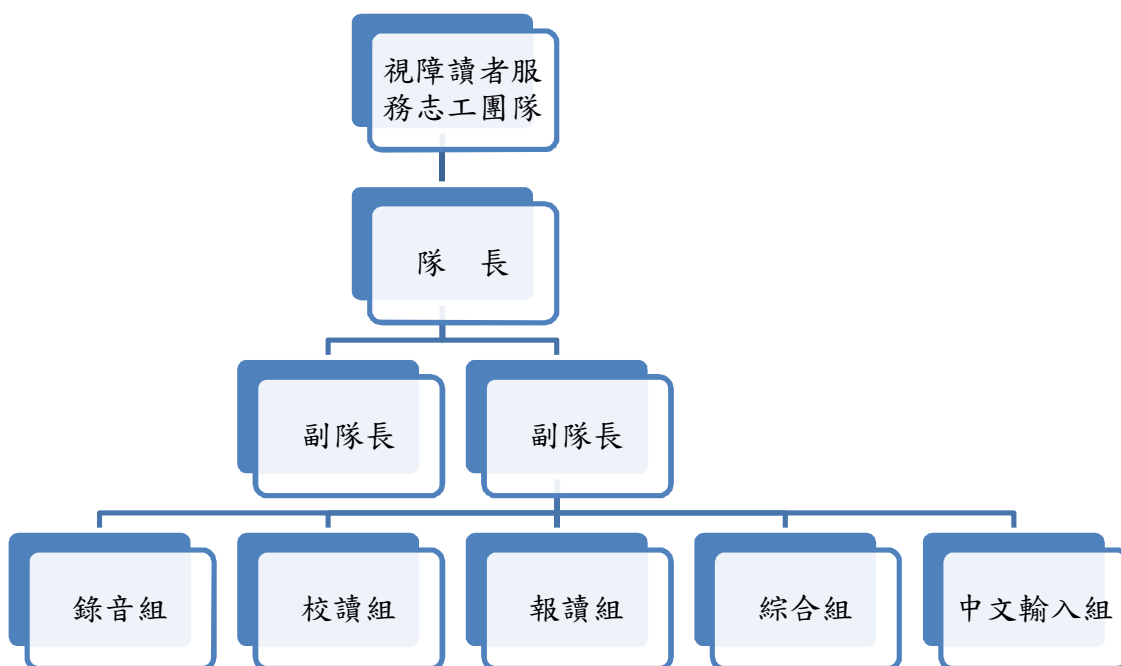


圖 2 臺北市立圖書館視障讀者服務志工團隊組織圖

三、林老師說故事志工

林老師說故事，是臺北市立圖書館於 76 年為兒童提供的創新服務，林老師說故事團隊亦是全國最早以「說故事服務」成立的志工服務團隊，因當時秉持著「十年樹木，百年樹人」的觀念，故取名為「林老師」。團隊之成立，主要於民國 86 年期以提升說故事服務品質，而邀集熱心的林老師組成研發小組；89 年為擴大說故事志工伙伴間的聯繫，成立聯誼會、選出幹部推動會務，並建立館與館之間之聯繫網絡；93 年進一步更名為「林老師說故事團隊」，林老師說故事團隊組織如圖 3。

林老師說故事團隊不斷成長與突破，深受家長們與各界的肯定。林老師透過說故事、劇團公演等方式，以豐富有趣的活動內容，提高小朋友的閱讀興趣；同時，為推動全民閱讀的目標，甚至將服務的觸角延伸到臺大醫院兒童病房、小學、麥當勞等地，為臺北市各個角落的小朋友說故事。期望能透過故事的啟發，激發孩子的想像力，引導兒童喜愛閱讀，為小朋友留下一個甜美的兒時記憶。

「一般人總認為當志工是奉獻，其實我們自己收穫更多。」這是許多義務林老師們的心聲。平時志工們可能是上班族、學生抑或是家庭主婦，都得利用週末的時間到圖書館來為小朋友說故事，和小朋友互動。老師們為了要把故事說得好，常常利用時間自製輔助教具、海報，除了利用小時候聽到的故事，也要經常閱讀中外佳作，持續地進修以增加故事內容及生動傳達，以吸引活潑好動的小朋友能夠靜下來傾聽故事。此外，圖書館也為了提升志工的專業度及技巧，不定期舉辦進修課程。

林老師說故事團隊自設立至今在每週六下午於北市圖總館及 40 餘所分館辦理，20 多年來已累積辦理 16 萬場次，參與活動的小朋友高達 330 萬人次，並錄製「林老師說故事線上影音」節目，供兒童遠距聽故事。團

隊更與眾多弱勢團體合作，只要弱勢團體提出合作需求，在團隊排班之餘，亦會為弱勢團隊提供服務，近年來已與臺大醫院兒童病房、早療中心、家庭扶助中心等機構團體合作，並廣受合作團體好評。

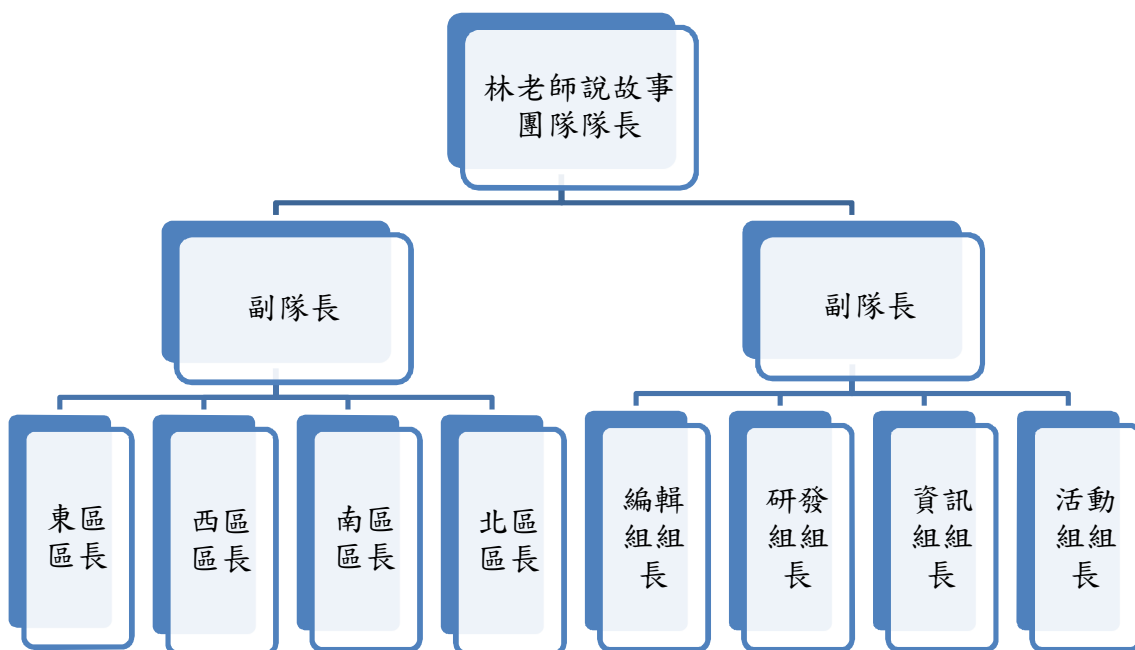


圖 3 臺北市立圖書館林老師說故事團隊組織圖

四、英語志工

英語說故事、讀書會及閱讀指導服務，是北市圖於 91 年為兒童提供的創新服務，英語志工團隊亦是全國最先以提供兒童英語學習服務所成立的志工服務團隊。團隊之成立，主要於民國 91 年圖書館為設置小小世界外文圖書館，期提升兒童閱讀英文繪本、故事的機會，特招募英語服務志工提供服務。臺北市立圖書館英語志工團隊組織如圖 4。

英語志工團隊於 91 年 10 月成立，團隊的經營，一直秉持圖書館提供

兒童英語服務的初衷，推廣兒童閱讀外文童書，增進其接觸多元文化、拓展國際視野，藉由具備英語基礎對說故事、推動讀書會、閱讀指導、導覽服務及指導資訊檢索，177 位志工於週末假期熱情提供兒童活動及服務從未間斷，每年並不斷注入新血。在圖書館及團隊幹部的堅持下，英語志工團隊的永續經營，為兒童提供知識、學習的歡樂時光。目前計有總館及 36 所分館辦理，累積活動辦理逾 2 萬場次，參與活動的小朋友高達 40 萬人次。且英語志工團隊能積極配合圖書館活動推行策略，至國際書展展場、大型推廣活動中辦理說故事活動，並對於圖書館文件翻譯、圖書館導覽、外賓接待等事宜，均能全力提供協助。

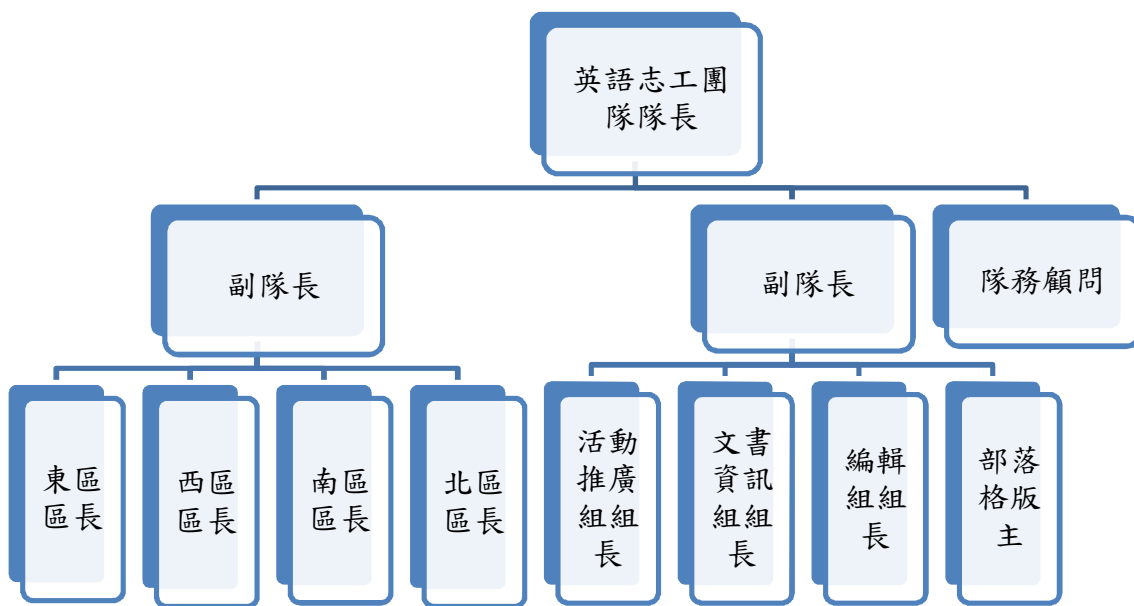


圖 4 臺北市立圖書館英語志工團隊組織圖

參、運用志願服務人力的原因

國內各公共圖書館的人力普遍不足，志工加入服務除了可使圖書館持續提供優質的讀者服務外，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之互動關係。具體而言，臺北市立圖書館運用志願服務人力的原因有：

一、解決人力不足問題

在政府總體員額及經費有限的情況下，公共圖書館業務的成長及民眾使用率的增加，使得圖書館對於人力需求也相對增加，雖然圖書館利用導入科技產品來彌補人力不足，但其中部分服務內容卻非科技產品所能替代，例如特殊讀者之協助、讀書會帶領、圖書館利用指導等皆須仰賴人員實際協助。志工不支領報酬之特質，讓圖書館在提供圖書資訊服務外，能免於額外經費之負擔，而自發性的志工投入更能協助圖書館提供優質服務。

二、引進特殊專長人才

圖書館對於閱讀推廣相當重視，常藉由辦理說故事、讀書會、閱讀指導等服務項目之提供提昇閱讀素養。惟國內圖書資訊學相關系所對此相關能力之培養課程較為欠缺，加上圖書館人員任用制度之限制，在此情形之下，圖書館較難獲得具備說故事、讀書會帶領及閱讀指導之圖書資訊專業人才。志工來自不同的領域，有各自之生活背景及工作，其中不乏教師、講者、資訊人員等，前述服務項目委由志工進行，可得雙贏之效。

三、增進民眾參與、建立良好社區關係

提供機會讓社區民眾能夠參與圖書館服務成為圖書館之友，並進一步支持圖書館政策及協助圖書館相關業務之推動，不僅能讓圖書館形象加分，

更能拉近社區及圖書館之間的距離。

四、增進民眾對圖書館的了解與利用知能

民眾參與圖書館的工作，除了在實務中可增進對圖書館功能及服務之瞭解外，透過志工的教育訓練，更可對各種圖書資料的運用、電腦檢索及網路查詢等有更多的認識。

根據上述原因，志工教育訓練的重要性包括（曾淑賢，2003）：

- 一、增進志工對圖書館工作環境及業務的認識。
- 二、增進志工對志願服務倫理及精神的了解。
- 三、增進志工對組織的認同及加強與組織的聯繫。
- 四、傳承資深志工的經驗及增加志工的聯誼。

肆、圖書館志工管理制度

一般而言，參與圖書館志工之動機大部分為結交朋友、回饋社會、充實自我、了解社會現象、消磨時間以及希望藉由服務他人滿足自我實現之成就感等，而動機不同產生之效應亦有差別。由此可見，在幫助他人的同時，志工同樣非常在意自我是否有所學習、有所成長、是否能在喜歡的服務主題上結交更多有志一同的朋友或累積更多之經驗。從志工的角度思考，當「利己」之因素存在時，可幫助潛在志工更容易踏出「利他」的第一步。因此，臺北市立圖書館訂定之志願服務人員管理說明，從招募、面談、遴選、試用、訓練、考核、獎勵及表揚等多個面向來進行志工管理，希望藉此降低志工的流失量，並提升志工之專業度及服務的質與量。

教育訓練是志願服務中重要的一環，其重要性包括：增進志工對圖書

館工作環境及業務的認識、對志願服務倫理及精神的了解、對組織的認同及加強與組織的聯繫、傳承資深志工的經驗及增加志工的聯誼。針對不同性質的志工，北市圖安排不同性質之教育訓練。以樂齡志工為例，提供銀髮長者急救課程、團康活動設計等；說故事志工則安排說故事的心法、繪本賞析、戲劇訓練等；書香志工的部份更安排櫃檯服務禮儀、圖書修補等課程。志願服務教育訓練課程之安排，除了讓志工有所成長外，更加深其專業度，期能為讀者提供最佳服務。

為使圖書館與志工在溝通及交流上更便利，北市圖於圖書館網站上設立志工園地，將圖書館相關規定及志工相關文件、法規等詳列於志工園地中，做為館方與志工的交流平臺。除此之外，一般民眾想要參與志工行列也能從中獲得資訊，如志願服務工作及獎勵說明、志工服務類型、服務時間的規範的介紹等。因應各式類型資訊科技以及網路服務之發展，北市圖更設立了部落格、Facebook 及留言板等，希望能更直接、更了解志工的需與建議。

伍、結語

志願服務是一項熱心助人的活動，追求的是一顆奉獻與回饋的心。一樣米養百樣人，在我們生活的周遭不可避免會遇到一些無理取鬧或挑三揀四的朋友，面對這樣的情形，志工伙伴更可當作是一場「生活試卷」。相信只要能善用良好的溝通與表達，相信一定能順利交流，使他人感動；志願服務的目的在於讓我們的服務更有品質、更瞭解與滿足服務對象之需求，不僅是一種道德性的要求，更是自我態度的顯現。

臺北市立圖書館是一個成長的有機體，以成為學習性組織為方向。一方面提供民眾服務，一方面需針對志工資源的發展需進行審慎的評估及妥善運用，積極發展各式各樣的訓練課程，讓館員及志工都能隨著圖書館一

起成長，成為專業熱忱的團隊，以新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，達成親切、效率、優質及創新之卓越公共圖書館，提供市民舒適、便利與資訊滿溢之圖書資訊服務。

參考文獻

曾淑賢（2003）。公共圖書館之人力資源發展－以台北市立圖書館員工與志工教育訓練為例。《書苑季刊》，55，頁 1-21。

臺北市立圖書館（2012）。2011-2015 年策略計畫。取自

<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=1681884&ctNode=62456&mp=10402>
1

臺北市立圖書館（2015）。研究與出版。《臺北市立圖書館年刊》，頁 47-54。