

臺北市立圖書館志願服務人員服務及獎勵說明

中華民國 96 年 2 月 27 日第 2 次館務會議決議
中華民國 99 年 6 月 29 日第 3 次館務會議修正
中華民國 102 年 4 月 30 日第 2 次館務會議修正
中華民國 105 年 8 月 9 日第 2 次推廣服務委員會修正
中華民國 110 年 12 月 27 日修正

一、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服務機會，貢獻其智慧與經驗，特訂定本說明。

二、服務項目

本館志願服務人員（以下簡稱志工）之服務項目，依性質可分為以下幾類：

- (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) 視障服務：協助啟明分館進行校讀、報讀、錄音及中文輸入等工作。
- (六) 志工行政：協助志工之聯繫及志工資料建檔、更新等工作。
- (七) 說故事活動：於圖書館說故事時間，為小朋友說故事及介紹好書。
- (八) 讀書會帶領：帶領讀書會，藉由討論及分享，引導讀者進入閱讀世界，培養閱讀的興趣。
- (九) 閱讀指導：帶領閱讀指導，經由團體共學、朗讀、討論、寫學習心得等方式，培養讀者閱讀的興趣。

三、志工類別

- (一) 一般志工：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。

- (二) 義務林老師：帶領林老師說故事活動。
- (三) 英語志工：帶領英語說故事、閱讀指導或讀書會等活動。
- (四) 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。
- (五) 閱讀推廣志工：帶領讀書會或閱讀指導等活動。

四、最低服務時數及時數計算

- (一) 本館開館時間內，依志工之意願、工作性質及本館實際需求給予適時分配服務時段。
- (二) 針對部分業務需要，本館得訂定最低服務時數。
 - 1. 一般志工及視障服務志工每年服務至少 72 小時。
 - 2. 義務林老師及英語志工需要事前排班，且義務林老師每年服務至少 30 小時，英語志工每年服務至少 18 小時。
 - 3. 閱讀推廣志工，視實際需要事前排班。
- (三) 時數計算
 - 1. 義務林老師、英語志工與閱讀推廣志工，每次服務以 3 小時計。
 - 2. 啟明分館中文輸入志工服務時數以 1,800 字為 1 小時計算，在家錄音志工服務時數以完成作品 20 分鐘為 1 小時計算。

五、服務地點

總館各課室、分館或民眾閱覽室。

六、資格條件

- (一) 身心健康，具主動服務熱忱，操守良好，無不良嗜好者。
- (二) 針對部分業務需要，本館得訂定其他條件限制。
 - 1. 啟明分館錄音志工須通過測音。
 - 2. 義務林老師及英語志工須年滿 18 歲，口齒清晰、喜愛小孩、喜歡說故事、閱讀與討論，並通過甄選與培訓。

七、招募及服務

(一) 招募

- 1. 一般志工、視障服務志工及閱讀推廣志工隨時接受申請或視實際需

要辦理公開招募。

2. 義務林老師及英語志工由總館統一定期招募。

(二) 遴選

1. 一般志工、視障服務志工及閱讀推廣志工由運用單位進行面談。

2. 義務林老師及英語志工由總館統一辦理。

(三) 試用及實習

1. 一般志工、視障服務志工及閱讀推廣志工經面談合格者，須經 12 個小時之試用期。

2. 義務林老師及英語志工另定實習課程及期限。

(四) 正式服務

試用合格，經單位主管確認，完成基礎訓練及特殊訓練者，並簽署「臺北市立圖書館志工參與志願服務承諾書」，始發給志願服務證及志願服務紀錄冊，正式擔任各項指派工作，服務時數始得以認證。

(五) 督導考核

1. 服務期間由所屬單位負責管理，包括工作分配、差勤管理、時數簽認、獎勵報核、服務態度、服務績效、服務參與及學習及續聘服務之考評等。

2. 若說故事志工年度服務時數落後，所屬單位可適時提醒。

八、教育訓練

(一) 基礎訓練：由推廣課每年依年度教育訓練計畫辦理。

(二) 特殊訓練：由總館業務單位及各閱覽單位基於業務需要，自行辦理或提擬計畫書，委由推廣課辦理。

九、權利

(一) 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。

(二) 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。

(三) 依據工作之性質與特點，確認在適當之安全與衛生條件下從事工作。

(四) 獲得從事服務之完整資訊。

(五) 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

(六) 服務均為無給職，得依本館經費狀況支領餐點及交通補貼代金。

1. 同一日內服務連續 3 小時（含）以上，核發 1 次餐點及交通補貼代金，每日以 1 次為限。

2. 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工，每次服務核發 1 次餐點及交通補貼代金。

3. 志工有下列情形之一者，核給服務時數，但不得支領餐點及交通補貼代金。

(1) 因業務性質可在家服務者，覈實核給服務時數。

(2) 志工團隊及小組召開會議，依開會時數覈實核給。

(3) 參加本館舉辦之志工聯誼會、年終工作檢討會，依活動時數覈實計算；惟志工旅遊不予計算服務時數。

(4) 凡投稿本館志工相關刊物，且經刊登者，字數 300 字（含）以下者核給 1 小時服務時數，301-600 字核給 2 小時服務時數，601 字以上者核給 3 小時服務時數。

(5) 劇團排演依排演時數覈實核給。

(七) 享有本館同仁借閱圖書之同等權利。

(八) 參加本館安排之志工聯誼等活動。

(九) 享有志工意外保險。

(十) 志工得依需求向本館申請志工服務時數證明書；義務林老師及英語志工得依需求向本館申請當年度聘書。

十、義務

(一) 遵守倫理守則之規定。

(二) 遵守本館訂定之規章。

(三) 參與本館所提供之教育訓練。

(四) 妥善使用保管志願服務證及紀錄冊，不得轉借、冒用或不當使用。

(五) 服務時，應尊重受服務者之權利。

- (六) 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (七) 拒絕向受服務者收取報酬。
- (八) 妥善保管本館所提供之可利用資源。
- (九) 依規定簽到退，並遵守本館各項服務規定。
- (十) 一般、視障服務及閱讀推廣志工因個人因素無法依規定到館服務，志工得以口頭或書面方式向所屬單位請假。如請假3個月以上者，經各志工所屬單位提出申請核准後保留志工資格，志工之權利義務同時暫停，每年年底考核時由單位主管評量是否繼續留任。若無故不到3次或3個月未到館服務者，所屬單位應取消其志工資格，惟因配合本館辦理推廣活動及本館服務狀況變動時則不受此限。
- (十一) 說故事志工因個人因素無法依規定到館服務，志工得以口頭或書面方式向所屬單位請假。如請假3個月以上者，經各志工所屬單位提出申請核准後保留志工資格，志工之權利義務同時暫停，每年年底考核時由單位主管評量是否繼續留任。若無故不到3次或3個月未到館服務者，或連續2年因其個人因素服務時數不達規定者(包括請假)，所屬單位應強制取消其志工資格，惟因館方政策及業務調整導致時數不足，則不受此限。
- (十二) 為確保本館說故事志工之服務品質及專業性，說故事志工離職後若復職，仍需依循本館說故事志工招募流程，包括報名、甄試、培訓、分發、觀摩、實習、試用，方可重新加入說故事志工團隊。
- (十三) 未達最低服務時數、工作期間有行為不良，影響館務運作，或有損本館榮譽者，得視情節輕重予以規勸或取消其志工資格。
- (十四) 終止服務時，須繳回志願服務證。

十一、法律責任

志工依本館之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利，致本館須負損害賠償責任者，本館對之有求償權。

十二、鼓勵

- (一) 志工服務年資滿1年，且服務時數達150小時以上者，得向本館申

請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。

1. 志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向本館提出申請。
2. 本館受理前項申請後，經業務承辦人、志工督導及負責人覈實審查其服務績效後，於7日內發給志願服務績效證明書。

(二) 志工服務時數 3,000 小時以上，持有志願服務績效證明書者，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件，於每年 7 月底前向本館提出申請。同等次獎牌及得獎證書之頒授，以每人 1 次為限。獎勵之等次如下：

1. 服務時數 3,000 小時以上，頒授志願服務績優銅牌獎及得獎證書。
2. 服務時數 5,000 小時以上，頒授志願服務績優銀牌獎及得獎證書。
3. 服務時數 8,000 小時以上，頒授志願服務績優金牌獎及得獎證書。

(三) 志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具 1 吋半身照片 1 張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向社會局提出申請志願服務榮譽卡。志願服務榮譽卡使用期限為 3 年，期限屆滿後，志工得檢具相關文件重新申請，但其服務年資及服務時數不得重複計算。

(四) 志工表現優異者，本館得推薦外單位表揚或薦送外單位參加研習。

十三、表揚

(一) 資深服務獎，共分一等、二等及三等獎 3 種，獎項採晉級制，同等次表揚及獎狀之頒授，以每人 1 次為限。

1. 資深服務一等獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工連續服務滿 10 年，且累計服務達一定時數者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

- (1) 一般志工及視障服務志工累計時數達 720 小時（含）以上。
- (2) 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工累計時數達 300 小時（含）以上。

2. 資深服務二等獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工連續服務滿6年，且累計服務達一定時數者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

- (1) 一般志工及視障服務志工累計時數達432小時(含)以上。
- (2) 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工累計時數達180小時(含)以上。

3. 資深服務三等獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工連續服務滿3年，且累計服務達一定時數者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

- (1) 一般志工及視障服務志工累計時數達216小時(含)以上。
- (2) 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工累計時數達90小時(含)以上。

(二) 特殊貢獻獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工且態度主動、積極、當年度有具體優美事蹟者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

(三) 服務熱忱獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工服務滿1年，且當年度服務達一定時數，無不良記錄者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

1. 一般志工及視障服務志工當年度服務時數達144小時(含)以上。
2. 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工當年度服務時數達54小時(含)以上。