

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
中華民國 114 年 2 月 26 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：由推廣課依志願服務法，請志工完成指定之課程(6小時)，並提供完訓證明。

(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，惟因館方政策或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。