

公共圖書館義工資資源的開發與訓練

The Development and Training of Volunteer Workers

林勝義

Sheng Yee Lin

國立台灣師範大學社會教育學系教授兼圖書館館長

Professor, Department of Adult & Continuing Education

National Taiwan Normal University

Director, National Taiwan Normal University Library

【摘要 Abstract】

目前，公共圖書館的主要問題是人力不足，其解決之道有必要運用社會資源，開發義工人力。具體的做法是加強圖書館義工資資源的宣傳、開發青少年義工和團體義工，並塑造義工服務文化，以培育潛在的圖書館義工。同時，圖書館義工資資源開發之後，必須依循義工訓練的準則，確定目標、調配課程、慎選方法、安排師資、進行評量，以便有效訓練義工，協助公共圖書館推展各項活動。

In order to solve the problem of the shortage of manpower, it is necessary for public libraries to use the social resources. To make good use of volunteer workers, we take practical measures. For example, emphasize the publicity of the information of volunteer service, train the volunteer teenagers and groups, and put stress on the volunteer service culture, so that we can develop the potentials of volunteer workers in the library. Meanwhile, after that, we must follow the rules of volunteer training, design the goal, integrate the

courses, choose the methods and teachers carefully, and evaluate the results in order that we can efficiently train the volunteer workers and help the public libraries to develop all kinds of activities.

關鍵詞：公共圖書館、義工、義工訓練。

keywords: public library, volunteer, volunteer training.

一、前言

近年來，政府重視文教建設，一方面大量增設公共圖書館，除了在各縣市文化中心成立圖書館，並在台灣地區普設鄉鎮市圖書館，目前309個鄉鎮計有316館（楊國政，民87）；另一方面教育部訂1998年為中華民國終身學習年，預備在1999年撥款新台幣一千萬元，補助各公共圖書館推展讀書會，全面營造終身學習的社會。

但是，公共圖書館當前最主要的問題是人力問題及組織問題，有些鄉鎮圖書館甚成為「一人圖書館」（李素蘭，民87）。圖書館服務如果僅依賴政府有限的人力，可能很難發揮功能。因此，如何開發社會資源，運用義工人力，並給予適當的訓練，以便有效地協助館員推展相關服務，是公共圖書館的重要課題。

二、開發圖書館義工資源之必要

公共圖書館本來就座落在社區之中，為社區民眾提供圖書資訊服務，與民眾的生活密不可分。公共圖書館有必要開發義工資源，主要理由有五：

1. 紓解圖書館人力的不足：有了義工承擔例行性的庶務工作，館員比較有時間專心於自己所學的專門領域，以發展出一系列圖書館的服務。
2. 增加與讀者的雙向溝通：義工可以自由的以自己的方式服務，增加與讀者直接接觸的機會，和讀者建立更多直接的瞭解，發展一種豐富化的服務。
3. 開拓圖書館服務的對象：在館員的指導下，義工可以協助新的讀者使用新的圖書和新的設施，也可以為年紀較長和身心有障礙的讀者提供「圖書送上門」的服務。
4. 增加圖書館服務的項目：在美國，有

許多圖書館的義工為盲人編製點字讀物，或者編寫地區性的圖書和雜誌，以補充館藏，展現公共圖書館的特色。

5. 提供圖書館以外的服務：圖書館義工除了關心圖書館的事務以外，也可以不同的方式協助圖書館，譬如有些圖書館為了特別的服務方案，運用義工在籌募基金方面的經驗，協助圖書館募捐物品和補助款。

事實上，開發義工人力，對於公共圖書館是一種投資。因為義工在參與服務的過程中，自然流露出來的熱忱、親和與投注，就是圖書館服務方案最佳的行銷者（Bortin, 1985）。而且，進用義工，每週以四小時計算，十五個義工約可補充一個專職人員的人力，其經濟價值亦頗為可觀。

三、開發圖書館義工資源之途徑

根據社會大學文教基金會（民82）的調查研究，在台灣地區一三〇〇萬成人之中，曾經做過義工的比率佔16%，約有一六八萬人，調查當時仍持續擔任義工的人數佔8.9%，約為一〇〇萬人。另外，在接受調查者之中，表示對義工服務有參與意願的佔66.4%，約為八五〇萬人，此與曾做過義工的16%加以

對照，顯示國內義工的潛在資源相當充沛。目前的問題是公共圖書館如何加以開發運用，使之成為圖書館的人力資源？以下是可以考慮的途徑：

1. 加強義工資訊的宣導：現代是大眾傳播的時代，每一個人每天幾乎都要接觸一種以上的媒體，所以有關圖書館運用義工資訊的訊息，可以充分運用廣播、電視、報紙、期刊等媒體，廣泛宣導，以便開發更寬廣的招募管道。至於圖書館義工的服務成果或優良的事蹟，也可以主動提供給媒體報導，以擴大影響層面，喚起更多人瞭解義工，支持義工，進而投入圖書館義工行列。
2. 開發青少年義工：一般而言，國內各領域的義工，以退休人員和家庭主婦居多，至於公共圖書館的情況，雖然沒有直接的調查資料，但依據李鍾元（民82）對圖書館等文化機構義工所進行的調查顯示，文化義工以二一歲至五〇歲的成人居多，佔81.1%，而一二歲至二〇歲的青少年義工僅佔6.3%，可見青少年義工仍有待開發。另一方面，林東泰和林勝義（民86）的調查則顯示，一八歲至二〇歲青少年表示願意參加義工的佔74.2%。所以，公共圖書館可以多開發青少年義工

，以充實義工人力，並引導青少年及早接觸圖書館的服務，而有利於圖書館使用人口的培植。

3. 開發團體義工：傳統上，公共圖書館所招募的義工，以個人義工居多，偶而會有三、五人結伴參加，但是以團體方式加圖書館義工的情況則尚未發現。事實上，在環保、勞工及社會福利領域，已開始與企業體訂立契約，招募團體義工。這種團體義工的任用，不僅一次可以招募多數義工，而且在義工管理亦有其優點。所以，公共圖書館在任用個別義工之外，也可以從學校社團、企業機構或民間團體之中設法開發團體義工。

4. 塑造義工服務的文化：本質上，公共圖書館是重要的社會教育機構，賦有傳承文化及教育民眾的使命。針對前述圖書館義工在人數上仍有相當大的開發空間而言，其中一項因素可能是民眾對於義工服務的精義缺乏瞭解，所以沒有加入圖書館擔任義工。今後，公共圖書館可以考慮將義工服務列為推廣服務的項目，以協助民眾體認圖書館義工服務的義意。同時，在義工服務過程中，加強志願服務文化的塑造，以厚植圖書館義工的潛在資源。

簡言之，公共圖書館對於明顯可見的義工資源，應該積極加以開發運用；對於潛在的義工資源，則不妨藉由媒體傳播與圖書館推廣服務加以孕育、培養，以利持續開發。

四、圖書館義工訓練的準則

基本上，公共圖書館在招募義工之後，都會辦理職前訓練，嗣後則定期或不定期辦理在職訓練，或者推薦義工參加相關團體所辦理的義工訓練。

不過，公共圖書館的規模大小不一，對於義工的需求情況不同，義工在館內服務的項目也不盡相同，所以對於義工訓練，往往各行其事，效果參差不齊。為了有效運用義工資源，以下提出一些準則，藉供各公共圖書館實施義工訓練時參考：

1. 確定義工訓練目標：義工訓練是一種教育活動，其目標通常包括認知、技能和情意三個層面。因此，公共圖書館的義工訓練應該把握這三個基本目標，包括：認知義工在圖書館可以參與服務的內涵，以協助義工儘快認識服務環境，及早進行服務工作。熟練義工服務的技巧，以便提高服務品質，增進圖書館的服務績效。啟發義工服務利他的精神，以協助義工體會義

工服務的樂趣，願意真心投入圖書館擔任義工。

2. 調配義工訓練課程：公共圖書館義工訓練的課程，可大別區分為一般課程和專門課程兩種。一般課程主要在幫助義工瞭解志願服務的基本理念，內容包括志願服務的理念、志願服務的技巧、志願服務的倫理、義工的生涯規劃等。專門課程則在協助義工充實圖書館服務的知識和技能，例如有關公共圖書館的設置宗旨、內部組織、圖書資料的徵集、登錄、分類、編目、流通、參考諮詢、書刊修補、整架讀架，以及義工可以參與的各種推廣服務。
3. 慎選義工訓練方式：公共圖書館辦理義工訓練的方式，比較常見的是專題演講、研習活動、分組座談、參觀活動、閱讀書刊，有時也採用角色扮演、錄音教學或錄影教學等方式。這些訓練方式各有其適用的時機，必須配合訓練目標、課程性質、義工背景、服務項目等因素，慎加選擇，靈活運用。例如圖書出納宜採實務操作方式，海報製作宜採研習方式，參考服務宜採角色扮演方式，至於義工人數眾時，則應該分組討論方式實施訓練。
4. 安排義工訓練師資：義工在公共圖書

館服務，需要有清晰的服務理念，也需要有熟練的服務技巧，所以義工訓練師資的安排，理想的做法是由圖書館及志願服務方面的專家學者來闡釋理念，輔以資深的圖書館義工來教導服務技巧，傳承服務經驗。至於義工訓練師資的聘請，最好能夠運用社會資源，就近取材，盡量由本地的師資擔任，以期授課內容及所舉事例能配合地方特色，並因應義工背景而提高義工訓練的效果。

5. 評量義工訓練成效：教育訓練必須講究績效，所以公共圖書館對於義工訓練的結果必須加以評量，一方面檢討過去，策勵來茲；另一方面透過評量的程序，協助義工將受訓心得統合整理，學以致用。至於績效評量的實施，不妨依據受訓義工的情況，分別採取紙筆測驗、實務操作、成果展示、競賽、表演、綜合座談、意見回饋等方式，但以能夠達到評量目的而又不增加義工太大壓力為原則。

質言之，有效的實施義工訓練，才能有效的運用義工資源。否則，公共圖書館義工缺乏服務理念和服務技巧，不但影響圖書館服務的績效，而且義工也容易因工作挫折而中途流失，降低義工資源開發的意義和價值。

五、結語

公共圖書館，在屬性上可以稱為社區圖書館，它的經費來自於社區，它的主要服務對象是社區居民，它的主要功能在蒐集、組織、保存當地社區有關的圖書資料和資訊，以供讀者利用。所以，公共圖書館的營運，需要社區民眾的參與，參與的方式之一就是擔任公共圖書館的義工，共同推動圖書館各項服務。

綜合前面所述，目前公共圖書館的主要問題是人力不足，解決之道除了設法爭取員額擴編之外，運用社會資源，開發義工人力，可能是必要的措施。至於具體的做法，則應加強圖書館義工資訊的宣導、開發青少年義工和團體義工，並且加強義工服務文化的塑造，以培育潛在的圖書館義工。同時，圖書館義工資源開發之後，必須依循義工訓練的準則，確定目標、調配課程、慎選方法、安排師資、進行評量，以便有效訓練義工，協助公共圖書館推展各項活動。

總之，開發義工資源，並給予適當的訓練，是公共圖書館有效運用義工的要訣，也是公共圖書館提供社區民眾參與機會，發揮地方文教特色的具體作為。

參考書目

- 李鍾元（民82） 建立文化機構義工制度之研究。台北市：行政院文化建設委員會。
- 李素蘭（民87）「公共圖書館讀書服務與讀者教育」，見台灣省公共圖書館人員基礎課程研習班講授綱要。台灣省政府文化處，頁68-73。
- 林勝義（民79） 建立社教機構義工制度之研究。教育部社教司，1990。
- 林勝義（民86）「志願服務的教育訓練」。 社區發展，78，頁14-18。
- 林東泰，林勝義（民86） 青年對志願服務之看法民意調查報告。行政院青輔會。
- 楊國政（民87）「鄉鎮圖書館現況及問題探討」，見台灣省公共圖書館人員基礎課程研習班講授綱要。台灣省政府文化處，頁2-5。
- 社會大學文教基金會（民82） 全國志工（義工）調查報告。
- 國立自然科學博物館（民85） 八十五年文化機構義工幹部研習會成果報告。
- McHenry, C. A. (1988) "Library Volunteers: Recruiting, Motivating, Keeping Them". School

Library Journal, 34(9): 44-47.

Bortin, V. (1981) Publicity for
Volunteers: a Handbook. New
York: Walker and Co.

Milkovich, G. T. & Boudreau, J.W.
(1994) Human Resource Manage-
ment. 7th ed. Boston, MA:Irwin.