

# 志願服務在國圖，點滴祝福永常駐

沈玉涵採訪報導 國家圖書館知識服務組組員

## 一、前言

在圖書館的日常工作中，總有一群人默默無私地在館內各單位投注服務熱血，他們有些在第一線櫃檯耐心地服務讀者；有些在書庫中細心整理圖書報刊資料；有些在行政區內部悉心協助圖書修復；有些則在例行休館日時協助將散落於閱覽區各處的書籍歸回正確架位，他們就是我們最親切的志工夥伴。時值館慶90周年，我們邀請了館內幾位志工分享服務日常與心得，除了讓大家了解志工夥伴們平日的工作內容，也藉此機會體會他們在國圖的所遇所思所感。

## 二、櫃檯服務 共好精神

志工彭月燕女士退休前是高職老師，喜歡講話及與人互動，當時剛好看到本館在招募導覽志工，因而感到興趣前來報名服務。自民國98年至今，她從導覽服務到流通櫃檯協助，期間遇過形形色色的讀者，她認為從事志工服務是利人又利己的工作，在平時服務協助讀者查找圖書館資源的過程中，自己學習到許多檢索知識，有時看到某個讀者借還某本書籍，也會啟發自己的興趣進一步去延伸閱讀；而卸下志工身分後，自己也經常利用國圖的資源，在志工服務與自我終身學習中秉持雙贏共好的精神。



志工彭月燕女士協助讀者資料查檢(111年10月19日)

## 三、多樣服務 樂在其中

同樣在第一線協助櫃檯服務，溫玉琴女士則是於民國102年到館，先於每周一休館日在閱覽大廳協助上書整架，之後同時在平日的總服務櫃檯協助圖書流通與資料查檢，她表示整架期間專心面對每本圖書索書號，讓每本書適得其所地放回正確架位的過程，雖然看似枯燥無趣，實則充滿自我對話的滿足感；相對在第一線協助讀者查找資料時，則是充滿互動性與變化，但最終目標也是將正確資料適得其所地傳遞給需要的讀者，這兩類志願服務工作她都很樂在其中。

她本身也很喜歡參加國圖辦理的相關活動與講座，也認為館內資源很豐富，能在服務的過程中，確實幫助讀者找到所需資料，或是偶爾聽到來自讀者的一句簡單感謝，就會覺得開心且珍惜。此外，她也分享自己在櫃檯協助讀者資料查檢時，發現近來有愈來愈多長者在尋找研究資料，而自己身邊也有不少退休後再進修研究所的朋友，因此建議圖書館在長者研究資料服務上也可以進一步思考以提供更完善服務。



志工溫玉琴女士協助讀者資料查檢(111年10月19日)

#### 四、圖書整理 幕後推手

除了在第一線協助讀者服務的志工，在一般讀者較少看的書庫、行政區等，也有一群默默無私奉獻的志工。

志工李美玲女士於民國95年到館服務，一開始先在當時的閱覽組協助圖書流通、書庫圖書上架等服務，後來到館藏組做卡片目錄的歸檔。她回想剛進國圖從事志工服務時，有認識一些好朋友，雖然有些人已沒有在這裡服務，但還是有一些一起待到現在的好朋友，大家平時除了來國圖服務，私下也會相邀出去，一轉眼也認識近20年了，實屬難

得的緣分與情誼，退休後來本館從事志工服務，除了在協助服務的過程中學習分類歸檔之細節，同時也開啟人生友誼新篇章。



志工李美玲女士協助卡片目錄歸檔(111年10月12日)

#### 五、感恩初心 無私回饋

志工林瑞琦先生於民國108年到館服務，退休以前是高職教師，教過商科與國文科，在擔任教職期間，也有從事許多進修，當時就經常來國圖找資料，尤其常常到三樓的期刊室查找學術期刊，他記得當時太太曾對他說：「你這麼常到國圖使用資料，應該要有所回饋。」

太太因病過世後，他漫無目的地沉淪了一年，某天當時太太那句話忽然點醒了他，他決定開始找點事情做，不能一直消沉下去，剛好看到本館正在招募志工，心想這是回饋社會的好機會，所以就自己上網報名。

剛來本館時先在以前最常查找資料的三樓期刊室協助報紙整理，他表示在期刊室從事志工服務的過程受到鄭敦仁先生及期刊書庫許多工讀生的幫助與照顧，期刊協助的業務漸漸上手後，他也同時在本館日韓文書庫協助圖書上架、讀架以及黏貼防盜



磁條；此外，也在善本書室櫃檯協助讀者使用微縮片閱讀機器，沒有讀者時就協助館史資料的掃描。

雖然來國圖從事志工服務只有短短3年，但林瑞琦志工表示，他希望能於國圖持續精進自身志願服務能力，持續抱持感恩的初心提供服務，並向許多年資較深的志工們互相切磋學習。

## 六、古籍修復 典藏價值

在本館四樓特藏文獻組善本書室的辦公室中，也有一群默默協助本館古籍文獻資源修復、裱褙等工作的志工。其中志工吳孟光先生於民國98年到館服務，他回想當時退休後一開始是先在國立臺灣圖書館當流通櫃檯志工，在當志工的過程中看見有館員在修復圖書，開啟了他的興趣，於是他開始向國立臺灣圖書館的老師學習圖書修復，同時也有到本館三樓期刊室尋找圖書修復相關資料，之後才到本館特藏文獻組從事志工服務。

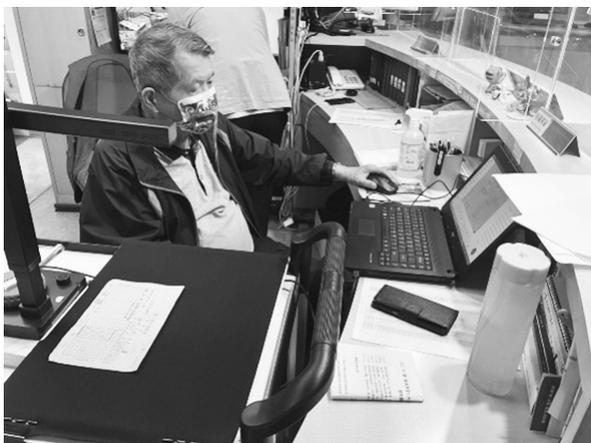
他認為從事圖書修復需有的特質包括坐得住、有耐心、不怕枯燥且願意持續做重複性動作，他也分享自己在修復圖書的過程中，首先會評估書籍受

損狀況，其中最棘手的是蟲蛀，最久曾在某系列圖書就花上一年多的時間來修補。他希望能透過自己每周到館一點一滴的修復，幫助圖書館保存更多珍貴的資料，發揮國圖的典藏價值。

## 七、結語

除了以上志工夥伴的精彩分享，許多志工夥伴對於本館九十周年館慶亦表達許多祝福話語，志工臧國仁先生表示：「謝謝館員多時以來的照顧，尤其期刊組團隊的包容。非常感謝。」；志工陳聰賢先生以「書田菽粟皆真味、心地芝蘭有異香」一詞讚譽本館；志工朱建平先生自創一首七言律詩祝福本館：「金陵肇始立丕基，南羸復館展新猷；歷代善本咸珍藏，國家文獻悉送存；漢學研究拓海外，數位服務創新機；九秩風華建豐功，期頤盛望登極峰。」

除了總館的志工夥伴，本館南部分館暨國家聯合典藏中心的志工招募與見習教育亦於111年年底如火如荼地展開，相信總館及未來南部分館的志工夥伴皆能繼續為本館帶來充沛溫暖的服務能量。



志工林瑞琦先生協助館史資料掃描(111年10月18日)



志工吳孟光先生協助善本古籍修復(111年10月17日)