

；第四點是與各級圖書館、中國圖書館學會的合作，共同來推動圖書資訊事業的發展。

第一點就國際文化交流來說，中央圖書館設有出版品國際交換處，以往做了很多事情，透過圖書的交換，讓我們中華民國很多出版品能供其他國家人士參閱了解，尤其今天我國政府出版品印製精美，內容充實，很多統計資料非常寶貴，頗具利用價值。多少年前大陸初開放時，外國人研究大陸形成一股熱潮；最近幾年來，由於臺灣經濟的高度發展，引發國際人士的關心與興趣，所以紛紛轉而研究、探討臺灣經濟奇蹟，與社會政治現象，臺灣研究遂形成另一股熱潮。各位先進很清楚，要進行研究必須要有充份的資料，因此我們應更積極地透過國際文化交流、透過圖書資料交換，使世界各國人士都能夠了解我國的文化與現況。尤其是東歐自由化、蘇聯解體成立獨立國協以後，我們亦應拓展這些地區的文化交流，把我們中華文化的優點以及多年來發展經濟的經驗等，亦能遠播於這些國家，以增進彼此的了解與認識。就國內來說，任何一個圖書館不可以自外於其他圖書館，同理，就國際而言，一個圖書館也不能自外於世界上其他各國圖書館；所以中央圖書館應該對國內外重要圖書館加強聯繫、交換資訊，以促成文化交流與資源共享。

第二點，標準化的推動，因為中央圖書館是國家級圖書館，所以在圖書處理業務方面，常常代表國家予以執行推動，譬如：中央圖書館近年來不遺餘力的推動國際標準書號 (ISBN)，以及國際標準期刊號 (ISSN)，因為資訊發展的要項是規格化，規格化的首要步驟就是號碼化，我們每一個人都有一個身分證統一編號，圖書、期刊也應如此，因為若不讓它規格化、號碼化，則不易管理、查檢、行銷。不要說一千、一萬筆資料，就是超過一百筆也不易尋找了；但有了號碼後，即使成千上萬也都井然有序，所以規格化、系統化對整個世界科技的發展與提昇非常重要。而圖書資料處理的規格化、系統化，最有效的是從圖書館做起，這樣才能把全世界的資訊整合在一起，我們中央圖書館正擔任這項任務。當然由於國際上某些環境使然，在 ISBN 或 ISSN 國際總部給號時尚存有某些問題，但我們相信，這些工作，祇要我們不斷積極的從文化學術的觀點去推動，未來必定可以突破這些人為的政治障礙。

第三點是與國內出版界的聯繫。我認為圖書館是與出版界脫離不了關係的；圖書館收藏圖書，書從那

裡來？就是從出版界來，因此圖書館和出版界有密不可分的關係，目前中央圖書館和出版界間有一種非常好的制度，稱為圖書預行編目 (CIP)，就是一冊圖書在還沒出版前，出版社先把這本書送到中央圖書館來，本館會立刻予以分類編目，而這張預行編目的卡片，連同分類號碼將來就直接交出版社印在書上，如此不但方便日後各圖書館的編目工作，對出版社言，也有助於其對圖書的歸類、整理和行銷，這是兩蒙其利，相得益彰的事情。所以我們若能加速全面推動 CIP 預行編目的工作，就可使圖書館和出版界緊密的結合在一起。再者，依據出版法，各出版社出版的新書應呈繳一份給中央圖書館典藏，多年來一直成效不彰，但我認為我們文化事業沒有必要光靠法令規章來強制執行，最好的方式是透過服務、透過相互的關係，彼此互惠、互利，譬如經由 CIP 與各出版社建立良好關係，我相信必能藉此提高圖書的呈繳率。

第四點就是中央圖書館應該與各大學圖書館系所、圖書館學會及其他類型圖書館密切合作，中央圖書館負有發展全國圖書館事業的重責大任，例如各種規格的訂定、制度的研擬及標準的制定等，這些與圖書館事業發展休戚相關的事項，不能閉門造車，必須透過學會、透過相關的學術單位共同來研商。當然在推動這些標準規格化的過程中，有時候因觀念或做法上的某些差異，不一定能很順利，但是面對未來資訊化、規格化、系統化的社會，儘速制定標準規格，是我們責無旁貸的任務。當我們制定標準的時候，有一點必須要注意，那就是這些標準不祇讓專家看得懂，更要讓社會大眾都能看得懂，把規則普及化，擴大到整個社會，才易於推動，否則將窒礙難行，這一點對我們圖書資訊系統化非常重要。個人認為我國一、二十年來工商業的繁榮、經濟的發達，都是受益於資訊被充分應用在工商界，而我們將資訊應用在圖書出版界上面，恐怕還是近幾年的事。目前我們推動圖書館自動化，過程還存在著許多波折，其間最大的關鍵就是規格與共識的建立；若這些規格與共識無法建立，那麼在推進的過程中，往往事倍功半、困難重重，因此今後中央圖書館在這方面怎樣與大家共同合作，以使國內圖書館自動化順利推展，帶動圖書館事業的突飛猛進，這是中央圖書館的當務之急，亦亟盼能獲得全國圖書館界的合作和支持，大家攜手同心，一起邁向未來資訊化社會的康莊大道。

圖書館與義工服務

嚴鼎忠

中央圖書館閱覽組幹事

一、前言

近幾年來，教育部與行政院文化建設委員會等政府機構，相繼訂定文教機構義工的獎勵辦法，建議文教機構建立義工制度，鼓勵民衆積極投入義工行列，共同為建立和諧的社會而盡一份心力。臺灣省政府教育廳亦將輔導各級公共圖書館建立義工制度，列為經營發展的方向 (註 1)。由此看來，以公衆為服務對象的圖書館，適時有效地運用社會人力資源，建立義工服務制度，已是勢在必行。同時也將對圖書館未來的營運，產生一定程度的影響。

本館曾館長濟羣就職以來，即指示建立本館義工制度，協助館務的發展。至今，我們經過多次的開會研商與進行館內各組室對義工的需求調查後，業於 81 年 9 月下旬完成「國立中央圖書館義務工作人員徵募及服務實施要點」，即將根據此一要點逐步推動實施。然而，在研訂過程中，我們發現大家對「義工」的認知並不一致，且有頗大的差異性。因此，本文擬提出一些現象和看法，期獲致更多的「共識」，俾助益於本館義工制度的推展。

二、圖書館運用義工的現況

目前，國內縣級以上的圖書館都已有運用義工的實際作法。對此一制度進行較具規模的調查和研究的有三個單位，茲略述如下：

(一)國立中央圖書館臺灣分館

該館於民國 79 年，針對臺閩地區之省市立圖書館及文化中心圖書館為對象，進行調查，其調查結果摘要如下 (註 2)：

1. 在 26 個調查單位中，有 22 所圖書館實施義工制度，4 所尚未實施，實施率高達 84.62%。
2. 義工總人數為 1,452 人，其中青年 (20-35 歲) 占 49%、中年 (36-60 歲) 占 28%，共計約占 77%；教育程度方面：大專以上學歷的占 60%；現職方

面：學生與老師約占 67%。值得注意的是退休人員與家庭主婦各僅占 1%，過於偏低。

3. 義工所從事的工作，約可分為下列三級：

(1) 圖書整架、上架、借還、修補、裝訂整理、影印、「看守」閱覽室、剪報、抄寫、圖書加工、寄發宣傳品等事務性工作。

(2) 海報美工製作、活動帶領、導覽解說等較有自由發揮性的工作。

(3) 活動籌劃、圖書分編、製作盲人聽覺資料等較具專業性的工作。

由上述工作項目看來，大多數圖書館都以事務性工作交由義工處理，僅有少數圖書館讓義工有其獨立自主的工作項目，發揮其所長。

4. 館方對義工的需求時間，常與義工能夠服務的時間發生衝突，導致義工常處於「邊緣位置」，做一些不重要、不定點、不定時的打雜工作，此亦相對的造成義工的更替與流失率居高而難於持久。

5. 圖書館員對於義工不滿之處：時間不能配合、流動性太大、脫班、良莠不齊、不斷地在做義工的訓練等等。

(二)國立臺灣師範大學社會教育學系

該系接受教育部社教司的委託，在林勝義主任的主持下，於民國 79 年針對國內社教機構義工制度進行研究，其中有關圖書館部分，則以省市及縣級以上的公共圖書館及其分館共 37 所，鄉鎮圖書館 141 所，私立圖書館 68 所為對象，進行調查，其調查結果摘要如下 (註 3)：

1. 實際接受調查的 145 個公共圖書館中，已運用義工者為 43 所，占被調查的 29.66%。比率偏低之原因為大多數鄉鎮圖書館未採行 (不知請義工從事何種工作)。

2. 參與之義工以在學學生的 78.05% 居最高，家庭主婦為 12.20% 次之，公教人員與退休人員各為

4.88%和4.87%。

3. 從事的工作以服務臺的41.46%最多，處理資料占31.71%，協助活動辦理為24.39%。

4. 參與方式以由機構設計，義工執行的46.52%為最高；共同設計共同執行的只有16.28%；義工設計並執行的占18.60%。

5. 義工服務時間以假日白天的67.65%最高，平日下午為14.71%，夜間為11.76%，平日上午最少，僅5.88%。

6. 圖書館運用義工現況與義工工作意願間，不能相互配合的主要項目為：(1)訓練方式；(2)發給證件；(3)參與的工作項目；(4)參與工作的方式；(5)義工的聯誼；(6)獎勵方式；(7)離職後的連繫等。

7. 在圖書館對義工的需求與義工工作意願的需求間，兩者有較大差異的地方為：(1)依圖書館需求安排義工工作；(2)依義工興趣安排服務工作；(3)實施人格測驗；(4)組成義工自治團體；(5)設計義工工作方案；(6)舉辦義工聯誼活動；(7)提供義工工作場所；(8)指定專人督導；(9)為義工辦理平安保險；(10)為義工開創服務領域等方面。

(三)國立中興大學社會系

該系接受行政院文化建設委員會的委託，進行「文化機構義工制度之研究」，預計至82年初才能完成。目前獲知者為各文化機構運用義工人數，較之國立中央圖書館臺灣分館於民國79年時所為之調查，除桃園縣立文化中心成長了一倍外，其餘機構均有顯著下降，降幅從15%到91%不等。而維持較低降幅的文化中心，其義工人數大多不超過20人。

由以上三個單位所做的調查中，吾人可以看出圖書館運用義工，已跨出了較為艱難的第一步，其動機多在解決人力困難，協助圖書館從事各項工作。

三、圖書館與義工間的認知差異

自民國72年起，臺北市立圖書館有計劃地招募進用義工，使義工得有機會進入圖書館，一窺堂奧（註4）。及至近幾年來各圖書館迫於人力不足、經費短缺、業務量不斷膨脹等的現實壓力，加上政府的大力鼓勵下，紛紛開始建立義工制度。在此一初創時期中，如能加強圖書館與義工彼此間對此一制度實施的認知，實有助益於吾人推動下一階段時的參考。現僅

就雙方的立場與看法，略述如次：

(一)圖書館對義工的認知

在圖書館引進義工參與館中事務的初期，一般而言，圖書館自身未能有較明確、健全的態度來接納義工，在種種「不得已」的心境下，普遍地產生如下的情形：

1. 進用動機可議：圖書館最先想到要用義工，大多數是在館中人力嚴重不足，影響到正常業務的推動（如：書籍處理不夠快速，新書上架慢）；開放時間長，人員不足（或無法輪休），有「開天窗」的危機；約聘僱或臨時人員薪津預算遭刪除等等時機，而不得不引進義工，讓正式工作人員有「喘息」的機會。而非想運用義工以增加服務範圍與項目、建立以讀者為導向的經營策略、充分結合社會人力資源等較具正面意義的目的。這種希望「獲得多，付出少」的心態，基本上給義工制度帶來了些許陰影。

2. 對義工不信任：由於社會的變遷，功利觀念的盛行，一般似乎不太相信有那種肯做事、不要錢的義工，因此有了以下的看法：

(1)份子複雜：認為義工良莠不齊，無論是年齡、教育程度、職業背景等都呈現「多元化」，差異性大，不易「運用」。甚而懷疑應徵的義工是否操守良好，館中的藏書或設備是否為其所竊取或破壞等。

(2)動機可議：認為參加者或是老年孤單想找伴，或為借書方便，或為獲得其他的好處等。

(3)能力有限：義工多為非圖書館專業人員，能力有限，不能交付大事，或者不放心將工作交付其執行，以免幫倒忙，造成糾紛困擾，反要館員費心去收拾殘局。

(4)時間不對：義工每週能工作的時間短暫，且不能與圖書館需要的時間相配合，同時，說走就走，或是遲到早退，影響正常業務的推動。

(5)訓練費時：需要花時間去教導義工必備知識，以處理有關事務，而說不定剛教會就要離去，浪費館員精力與時間。

(6)工作態度：圖書館中付酬僱用的工讀生或暑期救國團分發的工讀學生，都不易教會、做好，更何況這些不收報酬，每週僅服勤一、二次的義工呢？當然，更難取得館員的信任。

3. 對自己沒信心：當義工與圖書館員一起工作時，圖書館員多少亦會感受以下壓力：

(1)義工多為自願參與，因此對工作的投入，有時

會超過受薪的館員，其敬業、認真的態度，對館員無形中造成一種壓力。

(2)部分圖書館例行業務，館員在行之已久後，多成為習慣而不知其所以然，常在交予義工去執行時，面對義工的詢問，不知如何答覆說明，尤其是圖書館的各項作業，如果事先沒有準備一份詳明的工作手冊、準則或須知時，更易導致義工對館員專業性的懷疑。

(3)義工由於對圖書館的作業未深入了解，常以讀者的立場，對圖書館的某些規定，或工作程序、項目等提出改革簡化的要求，因主客觀條件迥異，當機構未能接受而有所更易時，常使館員倍受困擾，漸漸對義工產生「反感」。

4. 義工與圖書館員間工作劃分的不明確：常引發起義工的不滿，其情形有下列數端：

(1)館員將工作全部交出，由義工接手，如該館員改而從事「看起來」較輕鬆的工作，則將引起義工的心態不平。

(2)館員與義工共同做相同的事，則因「同工不同酬」，也容易引起義工的議論。

(3)義工從事工作的時段，遇館中沒有一位正式的職員於同時段值勤時（例如：星期例假日中，正式館員休假），圖書館交給義工「當家」，將因面臨問題發生時，義工基於欠缺專業知能、權責等因素無法解決，亦易引起義工的不滿。

(二)義工對圖書館的認知

圖書館的義工，就其參與意願，可分為二類：一是自願做自己感興趣的事，一是只問耕耘不問收穫；無論那一類型，其在圖書館工作一段時間後，都會產生以下感受：

1. 工作不受尊重：「在所擔任的機構中，仍然會有義工夥伴們遭到以『廉價勞工』的待遇。」（註5）「有時候被誤認為是『義務工人』的感覺。」（註6）以上二則義工吐露的心聲，應可充分顯示其內心的「傷痛」。

2. 懷疑圖書館員的專業性：部分圖書館工作人員流動性較大，有時進用的受薪館員並未具有專業資格，其對業務的瞭解不如一位擔任過一段時間的義工，造成義工對圖書館的營運產生疑問。

3. 懷疑圖書館員的敬業精神：「看到館中部分館員的態度並不熱誠時，心中常為讀者抱屈。」（註7）「自助而後人助，希望閱覽室輪值人員，不要只顧看



本館舉辦八十二年度文化機構義工圖書館服務研習會

書，使得義工把時間花在排書上，希望能花在更有意義的工作上。」（註8）可見義工對於館員的表現是十分在意的。

4. 無成就感：由於圖書館常將館員不願意做的工作如：圖書加工、上架、排卡等既繁瑣又不受重視的事務性工作交給義工去做，造成義工沒有成就感，漸漸失去了繼續擔任的意願。

5. 忽略義工專長：根據調查得知，參與圖書館服務的義工，其教育程度在大專以上的約占60%-70%，表示其均具有某項專長，圖書館不應只是要義工付出「勞力」，亦應重視其知能與「腦力」。

6. 與館員間的從屬關係：部分義工對於「義工是否應將自己歸屬於館員」感到困擾，對於部分館員「擺出一付頤指氣使的作風」尤感到不滿。

7. 義工與圖書館間的關係未被肯定：義工由於未列入正式編制，且沒有自己的組織或者組織不夠緊密，致使在圖書館內無法找到自己的定位，無法有長遠的發展計劃，和一定的努力目標。

8. 未有適當的培訓：由於義工流失率大，一般圖書館內部又乏整套的培訓計畫，大多以「師徒制」方式，來引導義工獲得其職務所應具備的知能；事實上，以此方式，義工所獲得的應付工作的能力仍極為有限，以致其挫折感增大，易導致人員的流失。

9. 深厚的情誼是維繫義工留任的主因：在諸多缺失的情形下，大部分留任的義工，多靠館員與其所建立的私人深厚情誼，使義工感受到他的奉獻被肯定，並擁有一個溫馨有家庭感的工作場所。

四、圖書館應建立新的義工觀念

基於上述圖書館與義工間認知的差異，在圖書館運用義工資源邁入另一境界之時，吾人當記取上述的

經驗和教訓，研擬出切實可行的方案，以有助圖書館業務的推進。現僅就個人淺見，提出下列看法：

1. 確定運用目的：圖書館對於義工之運用，多起自解決人力不足問題。事實上，圖書館開館提供民眾閱覽所需具備的基本條件，事前應有充分規劃準備，否則即談不上正常運作及發展。圖書館的義工一如圖書館自動化，應定位在提高服務品質，擴大其參與圖書館實質的服務，一味要求義工「共度時艱」，將喪失了圖書館服務的應有功能。

2. 重新認知義工：義工不是「免費勞工」，由於生活富裕，國人已漸漸培養出回饋社會的情操，一如醫院中的健康諮詢，交通路口的綠十字服務隊，寺廟中著長袍的香客服務人員等等。選擇圖書館擔任義工者，多有一份「愛書」的心，其知識程度、社會經驗都有一定的水準，有時成員的學識不見得較圖書館館員遜色，如何接納高品質的義工，已成為館員必須積極突破的重點工作。

3. 敞開門戶歡迎義工加入：義工的進入圖書館，一如家中進來了一批將共同生活的陌生人，圖書館的各項措施是否配合，館員的工作態度是否以身作則樹立榜樣，館內的「人和」問題是否經得起考驗等等，都將是圖書館引進義工制度前應預作考量，否則圖書館中的灰暗面，很快的就會傳遍街頭巷尾，成為圖書館的一種傷害。

4. 建立階段實施：義工的招募與服務應有其期限，亦即半年或一年為一週期，來重新進行義工的招募、遴選、安置、督導、獎勵等。藉此，一來圖書館可以進行自我檢討，修正有關的措施和作法，二來義工們有了進階的成就感，無論是去留也都有再一次選擇的機會，以免遙遙無期的義工服務，減低了興趣與成就感。

5. 擴大招募管道：個人與團體為招募義工的對象是同等重要的，原任與現任義工的「呼朋引伴」常是最主要的來源，「善待」現任的義工，就可收到「大家告訴大家」的效果。

6. 改變工作方式：如果，圖書館短期間仍然無法改變圖書加工、出納、排架、看守閱覽室等工作交給義工去做，則如何將沒有成就感的「邊緣」工作，稍做改變，使成為義工樂於接受的工作，這是圖書館員應予審慎考慮的。舉例而言，館員將圖書出納的工作交給義工辦理後，如能列出一張張推薦書單交予義工，在讀者借書時，可向其進行「圖書指導」，引導讀者

有系統的閱讀好書，在這項較富有積極意義的工作間，就能使義工產生成就感。圖書上架亦是義工的經常性工作，在其平日排架時，館員應告知，身為一圖書館服務人員，對「知書」的重要性，也可指導其運用工具書查尋重要書刊的書評，將之彙集，並就某一主題的圖書，試著列出一份推薦書單出來（訓練一位大專以上的義工編製專題書目，應該不算是搶去了圖書館員的專業工作），以簡單複印的方式，供讀者自由取閱，也是一種提昇其工作品質的方法。圖書館必須經由此一轉變，才更能吸引義工樂意從事這些較平淡的事務性工作。

7. 善用義工專長：圖書館應該試著就義工的專長，來拓展服務的範圍與項目，而不僅是著眼於解決自身的問題，如有學科背景者，可以協助推薦相關圖書、解答讀者諮詢問題；有良好社會關係者，可協助推展圖書館的公共關係等。量才適用，實為建立義工制度的重點工作之一。

8. 做好分工合作：在規劃、執行和考核的行政管理過程中，圖書館員與義工應在合理的分工參與下共同來完成，以服務臺工作為例，館員應訂定詳細的工作守則後，再交由義工執行，當有問題發生時，雙方應共同研商解決方案，並對窒礙難行，不合理的規章辦法加以修訂，如此義工對自己的付出才有所體認；又如：說故事、圖書館導覽、小型展覽等都可訓練義工在自行規劃下去推動完成，館員可以從旁協助，傳授其有關的知識與經驗。如此一來，義工有成就，圖書館有成果，民眾得享受。

9. 成為推廣業務：圖書館除將義工視為館中的成員外，亦應將其視為讀者。由於圖書館一切活動，其目的在使民眾接受所需資訊。因此，對於最先入館的「讀者義工們」，圖書館給予其適當的服務，是理所當然的，在此一措施下，將有益於讀者服務的推展與義工制度的建立。

10. 計劃階段培訓：對於義工工作所需知能的培訓精進，是吸引義工做好圖書館服務和留住義工繼續服務的最佳方式；所以有計劃地進行培訓工作是有必要的。

11. 組成自治團體：讓義工有自己的組織，在與圖書館相關人員的配合下，進行人員的遴選、分配；在尊重義工的相關措施之下，圖書館的義工服務才能行之久遠，否則在圖書館單方面過於「專權」下，難免亦有引起反彈之虞。

12. 加強聯誼：義工與圖書館間，義工與義工間，圖

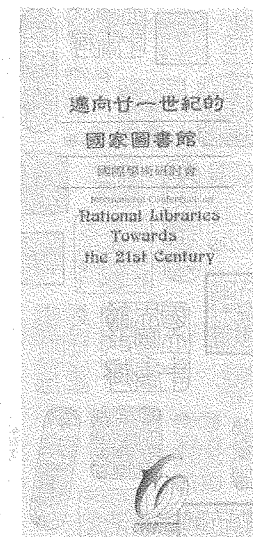
書館員與現職義工間加強聯誼活動，是增進彼此間情感和理解的重要方式，使成為良好的溝通橋樑，許多問題都可以在坦誠和睦的聯誼中，獲得妥善的解決。

五、結 論

在「欠缺人手」的情形下，義工進入了圖書館，然因義工制度與工作項目，未能適切地建立與安排，導致義工不斷的更替與流失，使得圖書館未能獲致預期的效益，實值得吾人探討和深思！在現階段如何建立起圖書館、圖書館員、義工與讀者間的良好互動關係，已成為十分重要的課題。因此，圖書館界應擇期召開「圖書館與義工服務」的研討會，對於圖書館應如何有組織有系統的招募、組訓與運用義工等事項，做一全盤的討論，以吸引義工樂意進入圖書館，使圖書館的服務能更深入社會各階層、各角落，如此圖書館與義工間的「共生理念」才能逐漸建立，以達到義工們找到其回饋社會的基地，圖書館也藉由義工的協助，使得其資訊傳播和社教功能，獲得更有效的發揮。

邁向廿一世紀的國家圖書館 國際學術研討會

International Conference on
National Libraries Towards the 21st Century



- | | |
|------|---|
| 會議目的 | (一)探討國家圖書館的任務、功能和角色
(二)切磋各國國家圖書館營運之理念與現況
(三)瞭解和利用國家圖書館的資源
(四)加強國際間圖書館之合作與交流
(五)研究圖書館自動化作業與技術服務
(六)研究國家圖書館未來發展之趨勢 |
| 會議日期 | 民國82年4月20日至24日 |
| 會議地點 | 國立中央圖書館國際會議廳(臺北市中山南路20號) |
| 主辦機構 | 國立中央圖書館 |
| 協辦機構 | 中國圖書館學會、漢學研究中心 |
| 會議子題 | (一)國家圖書館的發展
(二)國家圖書館的功能
(三)國家圖書館的資源
(四)國家圖書館與圖書館自動化
(五)國家圖書館的合作與交流
(六)國家圖書館面臨的問題 |