

記文化機構義工圖書館服務研習會

嚴鼎忠 劉美鴻 吳寶琴 王玉琴

中央圖書館閱覽組幹事

一、緣起

行政院文化建設委員會自民國 80 年起，實施六年「全國文化機構義工訓練計畫」，每年預計辦理 15 梯次，調訓六百人次。內容包括：(1)文化義工生活營；(2)博物館、美術館及劇場導覽服務；(3)華夏文物營；(4)圖書編目；(5)圖書參考服務；(6)海報設計；(7)刊物編輯；(8)親子活動企劃執行；(9)古蹟保存；(10)推廣活動設計；(11)藝術作品賞析；(12)傳統民俗、建築之認識。其目標在於：1. 提昇文化義工知能及各類藝文常識，提高為民服務品質；2. 落實文化機構義工制度之運用。

「圖書館服務」研習會為此一計畫所開辦的研習內容之一。在經過臺北市立圖書館辦理的「兒童圖書館經營」研習會、省立臺中圖書館辦理的「圖書館管理」研習會之後，文建會有感於圖書館研習會之有別於其他的研習會，除了專業性知識較強外，課程內容不易像其他研習會，如海報設計、親子活動等，來得生動活潑，因此，特委請本館辦理此次研習。希望透過不同圖書館的籌辦，能呈現出不同的風格與效果。

二、會務規劃

本館承辦本研習會會務的規劃，可分為六方面加以說明：

(一)預期目標

1. 使學員認識圖書館之相關事物，提供概念性、觀念性知識。
2. 認識各專門學科老師，建立師生情誼，為日後請益鋪路。
3. 建立學員間情誼，為日後交換工作心得奠定基礎

(二)課程設計

本次課程以圖書、讀者與圖書館管理服務三方面為主，並將我國圖書館發展趨勢，與新科技運用在資

料整理與檢索之成果，做一展示。希望能使學員瞭解圖書館現代化之概念。

(三)課程內容

每日排滿 10 餘小時課程，認識 22 位老師。課程內容包括：圖書文獻媒體概說、圖書館技術服務、圖書館讀者服務、國外圖書館概說、著作權法與圖書館、圖書館導覽、資訊檢索、新科技在圖書館的運用、與讀者溝通的技巧、圖書館與讀者、文化機構義工的互動關係、成功的讀書會座談等。

(四)劍潭舉辦

本研習由於得負責食宿，加上 10 月 25、26 日兩天適逢國定假日，本館休館，選定在劍潭海外青年活動中心舉辦，學、食、宿集中於一處，有其便利之處；惟辦理圖書館研習，理應看到真實的圖書館，因此安排最後一天(10 月 27 日)，回到本館舉行圖書館導覽與資訊檢索等相關課程及結業式，以應實際需要。

(五)輔助教室

為加深學員學習效果，特別在研習教室隔壁，設立了小型資料室，將本次研習所提到的相關圖書設備，全部從本館運來集中在該室，其中包括圖書館學的圖書刊物、各種不同型式的圖書資料、本館研發的中文期刊論文索引光碟、各種電腦資料庫等，學員也頗能利用休息時間，前來親自操作學習。

(六)生活服務

1. 學員——學員採自治、自助方式，快樂的度過研習會的四天。
2. 館員——提供各種熱忱服務，避免以「管理」方式「領導」學員。
3. 休閒——每日提供日報、晚報、娛樂器材(各種棋類)，供學員享用。

三、辦理經過

茲將本次研習會的辦理經過，以規劃、準備與實

施三階段加以敘述如下：

(一)規劃階段

81 年 6 月，文建會函請本館辦理「八十二年度文化機構義工圖書館管理研習會」。本館即著手規劃，安排課程，選定研習場地。並依據課程安排，徵詢文建會將「圖書館管理」更名為「圖書館服務」研習會，以強調圖書館事業發展之重心與趨勢。8 月下旬，文建會通過實施計畫及經費概算表。

(二)準備階段

9 月 25 日，發函敦聘授課講師。10 月 6 日，文建會將報名參加研習會人員名單正取 40 名、備取 4 名，以及名牌、運動衫等相關資料交予本館。10 月 12 日，發函通知研習學員，報到時間、地點與研習相關事項，並隨即電話詢問研習學員是否收到報到通知，並覆核能否準時參加研習，其中有兩名無法參加，乃於備取名單中遞補。此舉頗得學員們的讚賞，紛紛於研習期間向工作人員致意，認為是個頗溫馨的方式。研習尚未開始，即已對本館的作法產生良好印象。10 月 19 日，將學員名冊及年齡、學經歷等分析表，函送授課老師，以利其教學準備。

(三)實施階段

10 月 24 日，研習會開始，計有 39 名學員辦理報到，另有 3 名報備旁聽。始業式由本館曾館長濟羣與文建會第一處謝副處長文筆共同主持。在往後的幾天裏，學員們每天上午 6 時 30 分起床，上完一天五個課程後，已是晚間 9 時 20 分了。在一系列密集的課程下，授課老師盡力的講解，學員們都能認真的學習，許多學員更不願放棄下課短短的休息時間，圍住老師頻頻請益。10 月 27 日，四天的研習會接近尾聲，由本館曾館長濟羣和文建會第一處處長以超共同主持結業式，研習會遂圓滿完成。本館並蒐集各方意見，撰擬執行報告，提出日後續辦相關活動之具體建議。

四、辦理成效

為瞭解本館辦理此次研習會之成效，以為日後辦理改進之參考依據，特別製作了填寫式的「意見調查表」與圈選式的「滿意度調查表」二種問卷，請學員填答，茲就回收的 38 份問卷，分析結果略述如下：

在整體感受、課程安排、獲益程度、工作人員服務態度，以及食宿安排等方面，獲得所有學員一致感到滿意，亦即滿意度高達百分之百，足見此項活動之



曾館長(右五)與文建會謝副處長文筆(右六)和學員合影

舉辦，已達到預期效果；另學員間情誼交流方面，亦有九成五以上學員表示滿意。滿意度較低的為「研習期間」，近八成學員對於利用連續假期舉辦研習活動感到滿意；而佔二成「無意見」或「不滿意」的學員中，以教育程度在大專以上，年齡在 39 歲以下，且居住在非北部地區者為主。

單項課程的授課內容方面，由於學員對圖書館之認知背景頗有差異，授課老師不易掌握講授內容的深淺度，大體而言，課程內容與授課方式均影響該課程滿意度之高低。全部課程滿意度排名較後之課程，依據統計資料分析，以義工年資較短、年齡較輕、學歷在大專以上者表示較不滿意，顯示年輕高學歷的義工，對於授課的內容與方式有較高的要求。

學員對本項研習之意見，綜合有下列數項：

1. 此類研習活動相當有意義，宜多加舉辦。
2. 宜再辦理進階班、高級班等，以使學員具備更豐富的專業知識。
3. 圖書館對於提供給義工服務的工作項目，常有認知偏差(如工作項目多屬「邊緣性較瑣碎」的工作，多為館員所不願擔任者)，希望能有所改變。
4. 建議亦舉辦圖書館工作人員對於義工運用之研習會或研討會，以使義工與圖書館員間能有更多共識。
5. 宜增加學員交誼時間或類似課程。
6. 希望能多提供一些專業性圖書資料，以供學員自我進修之用。(本館特於結業式結束時，贈予每位學員「文化中心圖書館工作手冊」全套四冊，俾供參考)

五、建議事項

文建會籌劃系列義工研習訓練，實有助於義工制

度的建立和發展，惟專業技術性強的義工研習會（如：圖書館研習會），較之增進其個人文化藝術涵養的研習會（如：民俗認識、華夏文物、海報設計等），在辦理上有頗大的差異性。對於專業技術性的義工知能研習，需建立出一套適合的訓練模式，方能達到具體的成效。茲就本次辦理過程中，所獲得的瞭解與體會，做成以下數項建議，以供參考。

(一)需求調查

由於全國各文化機構之圖書館義工人數、素質、工作項目、具備知能與機構之養成培訓制度，皆有相當的差異性。若能針對各機構培訓目的與義工個人不同需求等，事前進行調查，以為籌辦該次「文化機構義工圖書館研習」規劃之依據，將使研習的成效更為具體有效。

(二)訓練目標

就義工及其所從事之圖書館服務工作性質，其訓練約可區分為：情感聯誼(基礎班)、圖書館服務概念認知(進階班)、圖書館專題技術研習(專業班)等階段目標。

(三)訓練內容

依階段目標，可訂定義工訓練內容如下：

1. 基礎班：以義工間情感聯誼為主，訓練內容包括：義工必須具備的服務精神、理念與瞭解各文化機構圖書館運作現況兩項。實施方式以着重廣泛的前往各圖書館實地參觀，聽取各館工作報告為主；講師之課堂講授為輔。此項研習將達到學員對圖書館經營的正確認識，並瞭解自己所從事的工作，在圖書館整體運作中所扮演的角色及預期的效果。

2. 進階班：以加強義工對圖書館服務的概念與認知為主，訓練內容包括：圖書館實際作業現況、圖書館經營的理論基礎、圖書館事業的發展現況與趨勢等三項。實施方式以選擇二、三所具代表性的圖書館，作深入的業務觀摩，並與館員交換工作心得，以瞭解其間的差異和原因。同時，講師課堂上的理論與經驗結合的解說，亦具有同樣的重要性。此項研習將促使學員對圖書館整體的營運目標與實際作法，有更深入的體認，並加強其對自己所從事的圖書館服務更具使命感。

3. 專業班：以傳授圖書館專題技術研習為主，可分為圖書分編、期刊管理、參考諮詢、電腦檢索、圖書館導覽、推廣活動等各種專題。訓練內容與實施方式包括：理論闡明、實務解說、實地習作、觀摩學習

、交互討論等多樣化的方式，將可有效增進學員對該項知識具備專業性的素養，進而有助對工作的發揮與突破。

(四)館員研習

現階段文化機構圖書館，對於如何有效運用義工資源，並未獲致基本共識，義工的無法適才適用，導致義工參與服務的意願短暫與快速減退。此一現象必將影響到圖書館義工制度的正常運作與發展，進而使圖書館必須結合社會大眾的基本理念產生衝突，危害到圖書館的設立目標與服務宗旨。因此，傳輸圖書館從業人員正確的義工資源運用方式，實屬當務之急。

(五)有效模式

針對義工或館員進行個別的研習，其所處背景環境應是在(1)為一長期性訓練計畫；(2)待訓人數眾多；(3)所培訓之人員流動率低；(4)運用義工資源已開始步入制度化等情形，較為適合。綜觀現階段，則宜以館員、義工等量同時招訓，分成兩組參與研習活動，依據各自不同的需求，設計兩套課程，並在研習過程中，安排兩組人員進行交流切磋，以增進彼此間的融洽與共識，使得義工資源的運用與發展，益形蓬勃有活力。

六、結語

本館首次舉辦與學員一起上課、生活的研習會，其間除了協助學員們上課學習的進行，更需關懷他們的起居及飲食等。閱覽組宋主任建成特別重視此次活動的辦理，在研習期間，天天到會上，向授課老師致意，與學員相互交換心得。同仁們雖然犧牲了假期，但從共同生活中體會了羣居的樂趣，也獲得了友誼。

研習會的辦理，在館中不乏實務經驗，但對象大多是以圖書館從業人員為主，在課程的安排與會務的處理上，常有駕輕就熟的感覺。惟以圖書館義工為對象的研習會，在館內尚屬首次辦理，對於學員的特性、需求與辦理方式都不甚熟識，於是籌劃過程較需用心揣摩，這是本次研習會較諸以往不同之處。經由此次辦理所得的經驗，我們發覺，會務人員應與學員「息息相通」，其本身也應是教學措施的一部分，透過完善良好的交誼和服務，可令學員從中獲益；學員們也視會務人員為朋友、伙伴。如此，講師、學員、會務人員、課程、教材等相互結合的辦理方式，應為圖書館未來辦理相同活動的最佳模式。這是本館辦理此次活動最大的收益。

八十年度臺閩地區圖書館統計調查

劉春銀

前中央圖書館閱覽組官書股股長

一、前言

圖書館事業為國家文化成就的評量標準之一，近幾十年來，各國政府莫不積極推展圖書館事業的全面發展，我國政府自遷臺後更積極制訂相關法規與政策，以推動圖書館事業，成效卓著。而圖書館事業發展之具體表現，則有賴圖書館統計資料予以呈現。國立中央圖書館自民國 68 年起迄今，曾先後作過幾次全面性的圖書館統計調查，並將調查結果公布，以為國內外人士了解我國圖書館事業發展現況之依據。

民國 81 年 2 月，國立中央圖書館進行民國 80 年度臺閩地區圖書館統計調查，目前已接近完成階段，以下擬將本次調查之工作計畫、問卷表、調查工作及調查結果作一綜合性敘述，以供今後辦理之參考。

二、圖書館統計工作計畫書

根據民國 76 年 5 月 27 日行政院頒訂之「各級政府及中央各機關統計範圍劃分方案」，圖書館為統計分類之細類，屬文化統計小類之一，為教育部自民國 77 年度起應辦理各項統計項目之一。國立中央圖書館依組織條例掌理全國圖書館事業的研究輔導事宜，理應掌握圖書館事業之最新發展統計數據，俾供教育行政主管機關釐訂短期、中期及長期圖書館發展計畫之參據。因此，為定期提供圖書館事業發展現況之新穎數據，根據往昔辦理圖書館統計調查之經驗，及參酌行政院主計處編印之「中華民國政府統計業務手冊」、[各級政府及中央各機關統計範圍劃分方案]暨國際標準組織第 ISO-2789 號標準、[日本圖書館統計名錄]等資料，擬具「圖書館統計工作計畫書」草案報部鑒核，該草案教育部於民國 81 年 2 月 1 日以臺(81)統字第 06272 號函核備，以為國立中央圖書館經常性辦理圖書館統計之依據，並符合中央主計機關所訂之統計計畫。

本計畫所得之統計數字除提供國內公務、學術研究參考外，並可提供聯合國教科文組織統計年鑑

(UNESCO Statistical Yearbook)有關圖書館統計(Library Statistics)部分所需刊載之統計數據，以增進國際人士了解我國圖書館事業發展之現況。

三、圖書館統計調查問卷工作

國立中央圖書館為了解前述計畫書中調查問卷表之適用性，隨即於民國 81 年 2 月展開民國 80 年度臺閩地區圖書館統計調查問卷工作，同時修正原有圖書館統計系統之功能，以作為經常性辦理之最佳工具。經過十個月的實際調查問卷與統計分析，發現本次調查結果良好，並證明原調查問卷表稍加修正後，即可作為年度性辦理之用，以下就本次調查之對象及範圍、調查項目、調查時間、調查工作之辦理單位及進度、調查問卷之回收整理、調查問卷之建檔處理以及編布圖書館統計報告等項分別加以敘述。

(一)調查對象及區域範圍

圖書館統計之調查對象為臺灣地區(含臺灣省、臺北市、高雄市)及福建省金馬地區(含金門縣、連江縣)之各類型圖書館暨資料單位，包括臺閩地區圖書館事業發展主流(含國家圖書館、公共圖書館)及教學研究有關圖書館(含大專院校圖書館、中小學圖書館)，並兼及專門圖書館。

(二)調查項目

民國 80 年度臺閩地區圖書館統計調查問卷表之主要調查項目區分為三大項，即基本資料、館藏資料及圖書館利用，茲將分項之細目說明於下：

1. 基本資料：包括圖書館(室)名稱、地址、電話、傳真機號碼、負責人及職稱、創設日期、圖書館總館建築總面積及閱覽席位、總館以外各分館總面積及總閱覽席位、服務處所(館舍)設置情形、主要服務對象總人口數、圖書館(組)正式編制人員總數、圖書館(內部)行政組織、經費數額等。

2. 館藏資料：包括主要蒐集範圍、特藏、館藏總藏量(含印刷資料與非印刷資料)、80 年度館藏資料增加量等。