

談圖書館推行義工制度

兼記中央圖書館作法

吳松 中央圖書館閱覽組額外幹事

一、國內緣起

義工制度的建立是社會繁榮進步的表徵，由於民生樂利、國民所得提高，大家不再為生活焦思苦慮，亦不必投注全部時間、精力在賺錢餬口，行有餘力之際貢獻一己之心力、學識和經驗在一些無報酬的工作，一方面回饋社會，一方面豐富人生。

國內義工制度從70年代救國團、部分宗教組織、民間社團的逐步發展，到今天各行各業的普遍推行蔚然成風，像眾所周知的義務張老師、義警、義交、義消、環保義工、慈濟功德會、學校媽媽義工隊、醫院志工隊等皆各有千秋，亦為整個社會注入了無比活力，成為社會進步的優質泉源，在這急功近利的社會中寫下溫馨感人的一面。

二、社教機構普遍推行

近年來各社教機構迫於人力不足、經費短缺、業務量不斷膨脹等現實壓力，加上政府大力鼓勵下，紛紛建立義工制度。

目前各博物館、美術館、文化中心、圖書館、音樂廳、國家劇院、動物園、社教館等社教文化機構，在義工制度的推行上，也依照各館的個別需要，分別組訓遴選義工，主要的服務項目為：導覽解說、諮商輔導、活動策辦、展場管理、活動設計、美工布置、領隊團康、行政文書處理、電腦建檔等。在圖書館的運作項目則有明顯之不同，在公共圖書館一般可行的工作項目包括：(一)圖書上架、讀架、整架；(二)圖書的流通服務、輪值閱覽室；(三)圖書的採購、徵集、催缺作業等；(四)協助圖書館宣傳刊物的製作與出版；(五)參與推廣活動（如：展覽、座談會等）的籌備工作；(六)裝訂整理、影印抄寫、剪輯資料；(七)圖書加工、寄發宣傳品；(八)活動帶領、導覽解說；(九)協助製作有聲圖書、點字書籍、錄音帶等。

而本館召募義工所從事的服務項目為：協助資料整編、展覽服務、諮詢服務、行政支援、電腦建檔五種，其工作內容暫定如下：(一)閱覽服務台諮詢與解答；(二)閱覽室書刊整理；(三)參考諮詢與館際服務；(四)中外各國政府出版品整理；(五)專題文獻資料蒐編；(六)圖書館導覽及解說工作；(七)圖書資料電腦建檔；(八)各種研習、展覽等圖書館推廣活動；(九)一般行政事務及其他臨時性活動；(十)義務服務人員之聯繫、宣傳、活動與檔案建立。

三、圖書館推行義工制度的效益

(一)運用社會人力資源彌補機構人力之不足：各館經費逐年被刪減，工作量有增無減，讀者要求越來越多，人力需求頗大。

(二)提昇服務品質：減輕館員一般及事務性工作負擔，使之可從事其它更專業更迫切的服務。

(三)提高工作效率：適度的增加人力，可將館內積壓已久的計畫或構想及一些應縮短時程的工作，經由義工的參與而提前完成。

(四)加強公共關係：義工亦可當作圖書館對外公關的橋樑，透過「小眾」傳播，爭取社會普遍的支持與重視，亦可增加圖書館利用人口。

(五)帶動單位朝氣：義工是自願、熱誠、充滿理想的，所以有義工的機構有助於展現活力、清新的良好形象，無形中也給員工帶來激勵和正面的衝擊。

四、館員心中的疑惑

就效益言，我們可以瞭解義工制度對圖書館所具有之價值，惟圖書館從業人員在執行或未執行時仍具有其疑慮與困難性。

(一)圖書館的工作需要有較好的連續性、一致性與穩定性，若義工流動性太大，無法持續半年以上，各部門常常忙於新人訓練，反而加重業務人員的負擔，

而工作事項前後的一致性也不易維持。

(二)義工多半非圖書館專業人員，受限於能力，不能交付較專業之館務。工作交付其執行，館員亦常常不放心，怕弄不好出差錯，館員還得費心去善後。

(三)義工的基本知能，是否符合標準化作業水準，是否會影響到圖書館的專業形象？

(四)在固定值勤的區域則需要義工較高的責任感、可靠性，義工每週能工作的時間短暫，若說走就走，或遲到早退，存有「開天窗」的危機。

(五)在安全顧慮方面，如對機構中之業務機密、決議事項是否能夠保密。

(六)義工背景多元複雜，動機各有不同，甚至有人擔心若義工的操守不良，甚難予以規範。

(七)圖書館編制外人員，長久以來亦擔負著極重要的角色，貢獻良多，他們心中或存有不同的疑慮。

五、本館實施概況

本館於民國81年底，曾規劃義工服務制度，惟未能實施。去(83)年底，奉館長指示，在閱覽組宋建成主任的主持下，幾經開會研商，重新修訂實施要點，主要修正如下：(一)本館試行義工制度，初期人數不宜太多，先由閱覽組業務推動。(二)刪除特殊條件，先以一般性通才為主。(三)義工來源暫由本館現職人員推介，不對外公開招募。(四)義工於館內服務時配掛識別證，不製作義工證、制服等，也不發門禁卡。(五)義工工作時不可借閱書刊，非工作時依讀者方式辦理借閱。(六)義工駕車來館者，不發給停車證，每日工作完畢離去前，以「當日免費停車券」抵用。實施要點中特別需提出說明的：在進用方式上本館捨公開招募而以同仁推介方式，蓋本館係國家圖書館，肩負蒐藏保存國家文獻使命，資料整編水準要求高，故義工除了熱忱、學能外，人品操守更為我們所重視，以妥善維護國家圖書文化資產。

從83年12月開始公布請館內同仁推薦，至84年元月止，承宋主任、吳碧娟股長、謝宜靜小姐等同仁之推薦，計13位報名，1月14日實施導覽講習，2月14日分發座談開始見習至3月14日，其中五位協助整理當代藝術作家資料庫，另當代文學史料、大陸資料剪輯各一位，餘分發至期刊股二人、官書股與日韓文室各一人。見習期間已有四位因故離去，剩下九位服務成為正式義工，本期預定服務至7月31日止。

六、他山之石

中央圖書館臺灣分館曾於民國79年，針對臺閩地區省市立圖書館及文化中心圖書館之義工為對象進行調查(註1)，另中興大學社會系亦接受行政院文建會委託，於82年進行「文化機構義工制度之研究」(註2)，發現大部分運用義工的文化機構，都有執行上的實際困難。

然國立自然科學博物館推行義工制度卻頗具績效(註3)，該館每年進用義工約250人，每年平均值勤時數約2萬多小時，其工作量或節省的經費大約等於9.5位全職人員；該館除了完善的制度及豐富多樣性的工作項目外，其它配合條件亦頗為充分，如：(一)各單位主管支持、同仁重視，建立良好組織氣候，以利義工制度推展；(二)編列經費預算（如：義工誤餐費、訓練講習費、聯誼觀摩費、獎勵表揚、行政事務費等）；(三)專職的承辦人員處理義工相關業務；(四)成立聯誼中心（義工辦公室），使義工較有歸屬感；皆可作為各館借鏡之處。

就影響義工服務穩定性的因素言，學者認為主要在於：(一)對工作環境的歸屬感，(二)從工作中直接或間接之獲益，(三)滿足部分成就動機與自我實現，(四)與館員相處之融洽與情誼等。綜合分析，上述因素皆為推行義工服務成效的主要影響因素。

七、結語

無論就社會教育層面、圖書館本身效益或義工收穫言，圖書館推行義工制度之意義是不容置疑的。然而，從各館的經驗與調查研究發現，此一制度功能的發揮與良好發展，實有賴：確立正確觀念、減少認知差距、建立完善制度、選擇適切工作項目、必要的獎助福利、階段性培訓計畫及相關的配合措施等，確實是值得深入探討與重視的課題。

註解

註1. 參見許璧珍整理，「圖書館義工制」，國立中央圖書館臺灣分館館訊2期（民國79年10月），頁25～29。

註2. 嚴鼎忠，「圖書館與義工服務」，中央圖書館館訊55期（民國82年2月），頁6。

註3. 參見劉德勝，「圖書館與義工制度對話錄」，書苑16期（民國82年4月），頁66～73。